RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC



Québec



Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Il est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme.

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

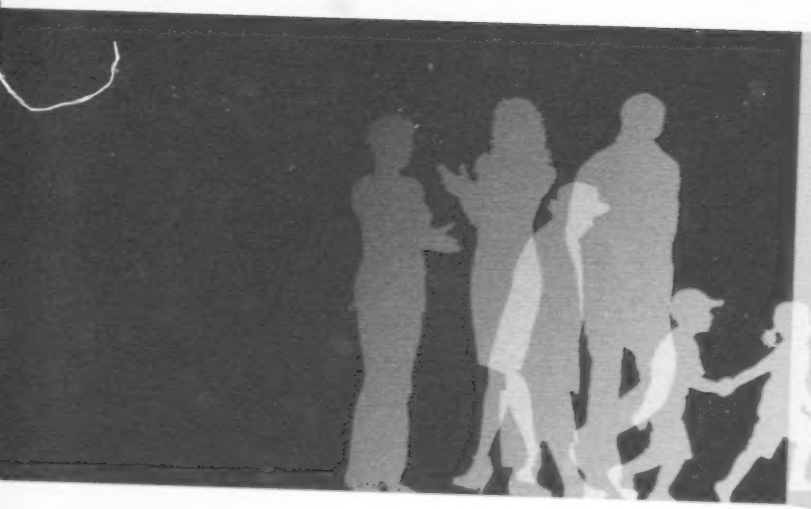
Pour des renseignements sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-66165-8 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-66164-1 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2012

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

Curateur public Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2011-2012. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2011, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux
et ministre responsable des Aînés,

Dr Réjean Hébert
Novembre 2012

Dr Réjean Hébert
Ministre de la Santé et des Services sociaux
Ministre responsable des Aînés
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2011-2012.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la première année d'application de son plan stratégique 2011-2016 et ceux de la quatrième année de sa Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La curatrice publique,

Diane Lavallée
Novembre 2012

TABLE DES **MATIÈRES**



Message de la curatrice publique 7

Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 8

L'année 2011-2012 9

Les faits saillants 10

1 Présentation du Curateur public du Québec

La vision 12
Une mission unique au Québec 12
Les valeurs 12
L'organisation du Curateur public du Québec 13
L'inaptitude et les régimes de protection 14
Le contexte et les enjeux 15

2 Présentation des résultats du Plan stratégique 2011-2016

2.1 Sommaire des résultats 16

2.2 Résultats détaillés

Orientation 1 : S'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine 18

Orientation 2 : Favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes inaptes 22

Orientation 3 : Optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation 26

3 Présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens

3.1 Sommaire des résultats 28

3.2 Résultats détaillés 32

4 L'utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines 34

4.2 Les ressources informationnelles 36

4.3 Les ressources financières 37

5 Les autres exigences législatives et gouvernementales

5.1 La Politique linguistique 41

5.2 L'accès à l'information 41

5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information 43

5.4 Le Programme d'accès à l'égalité 43

5.5 Les primes au rendement 45

5.6 Le Plan d'action pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 45

5.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 46

5.8 Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 46

5.9 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 47

5.10 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 47

5.11 Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics 47

5.12 Le développement durable 47

6 Annexes

Annexe A Coordonnées des bureaux du Curateur public 52

Annexe B Organigramme au 31 mars 2012 53

Annexe C Comités consultatifs du Curateur public 54

Annexe D États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2011

MESSAGE DE LA **CURATRICE PUBLIQUE**



L'année 2011-2012 a été bien remplie! Le Curateur public s'est engagé dans sa toute nouvelle planification stratégique pour la période 2011-2016. Nous avons également instauré des politiques afin d'améliorer nos services et de moderniser nos pratiques. C'est sans compter nos activités quotidiennes qui nous amènent à servir une clientèle diversifiée.

Le rapport annuel de gestion reflète nos efforts pour offrir les meilleurs services possible aux personnes qui comptent parmi les plus vulnérables de la société ainsi qu'à leurs proches. Un fil conducteur relie toutes nos actions : il correspond aux principales orientations de notre planification stratégique, soit de s'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine, de favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans leur protection et enfin, d'optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation.

Ces orientations ont pour toile de fond les changements que connaît le Québec en matière de démographie, dont le vieillissement de sa population et, par le fait même, l'augmentation du nombre de personnes âgées déclarées inaptes. L'amélioration des mesures de protection pour ces personnes et leurs familles ainsi que le maintien de la capacité à répondre aux besoins d'une clientèle croissante constituent donc des enjeux majeurs pour nous.

Nous voulons nous assurer de mettre en place des mesures de protection qui correspondent aux véritables besoins des personnes inaptes et qui sont le moins privatives de droits possible. C'est ce que nous proposons dans la Politique sur l'ouverture des régimes de protection, élaborée cette année. Nous y proposons aussi de favoriser la cohérence des interventions des divers acteurs concernés par la protection des personnes inaptes. Le Curateur public souhaite également donner davantage la priorité à la famille et aux proches dans la prise en charge de ces personnes. En effet, nos proches sont généralement les mieux placés pour nous protéger si jamais l'inaptitude survient, car ils nous connaissent intimement. Cependant, le Curateur public sera là pour les accompagner dans l'exercice de leurs responsabilités et, bien entendu, il continuera d'assurer la protection des personnes inaptes quand aucun de leurs proches ne peut le faire.

Ces mêmes éléments se retrouvent au cœur du projet de loi n° 45, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes, qui a été déposé à l'Assemblée nationale le 29 février 2012. (Son étude en commission parlementaire, qui devait se faire en septembre 2012, n'a pas eu lieu en raison du déclenchement des élections au Québec.) Le dispositif de protection québécois des personnes inaptes, qui repose sur des lois en vigueur depuis une vingtaine d'années, demande à être revu. Nous avons donc effectué un vaste travail de réflexion avec l'ensemble des partenaires concernés par cette question et avec un comité interministériel créé pour l'occasion. Je ne saurais trop souligner la précieuse contribution des personnes et des organismes qui sont venus enrichir notre réflexion.

Cependant, nos récentes politiques nous permettent déjà d'améliorer certaines façons de faire, comme je le mentionnais au sujet de la Politique sur l'ouverture des régimes de protection. C'est également le cas de la Politique sur la tutelle publique des biens du mineur, qui repose sur l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits, sur la primauté de la responsabilité parentale et l'importance d'une saine administration. Notre nouvelle politique sur le cheminement des signalements vient aussi renforcer la protection des personnes inaptes et s'inscrit dans les orientations gouvernementales en matière de lutte à la maltraitance.

Comme vous pouvez le constater, nous sommes en mode action. Et ce n'est pas fini! Le Curateur public va poursuivre sa modernisation et l'amélioration continue de la qualité de ses services. C'est d'ailleurs avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai entamé mon second mandat en 2011, et je peux vous assurer de ma volonté de continuer à travailler avec nos partenaires pour offrir la meilleure protection possible aux personnes inaptes d'aujourd'hui et de demain. Quelle belle mission!

Enfin, je ne pourrais remplir mes devoirs de curatrice publique sans la compétence et le dévouement du personnel de l'organisation. Ce rapport annuel est aussi leur bilan. C'est avec fierté que je vous le présente.

La curatrice publique,

Diane Lavallée

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôles fiables, destinés notamment à assurer le suivi de l'atteinte des objectifs de son Plan stratégique 2011-2016 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de l'audit interne et des enquêtes a aussi évalué le caractère plausible des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a audité les états financiers des comptes sous administration.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion 2011-2012 du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le comité de direction,

Diane Lavallée, curatrice publique

Sylvain Lippé, directeur général par intérim des affaires juridiques

Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes

Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes et directeur général par intérim des technologies de l'information

Raynald Leblanc, directeur général de l'administration, de la planification et des communications

Novembre 2012

L'ANNÉE **2011-2012**

LE CURATEUR PUBLIC C'EST ...

659 employés dont :

- des travailleurs sociaux
- des infirmières
- des médecins
- des comptables
- des avocats
- des professionnels
- des techniciens
- du personnel de soutien
- des gestionnaires

Un budget de dépenses de **55,4 millions** de dollars

Et aussi plus de...

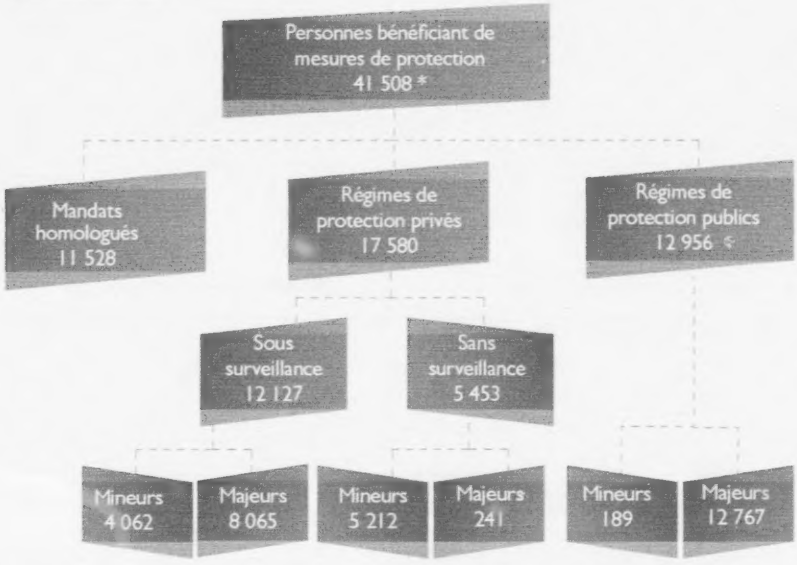
- **1 700** demandes d'ouverture de régime traitées
- **9 300** demandes de consentement traitées
- **420** signalements traités
- **386 millions** de dollars d'actifs administrés au 31 décembre 2011, dont plus de 450 biens immobiliers
- **112 000** téléchargements du formulaire sur le mandat en prévision de l'inaptitude

En collaboration avec...

- la famille
- le réseau de la santé et des services sociaux
- les milieux juridique et financier
- les organismes communautaires
- les ministères et organismes gouvernementaux.

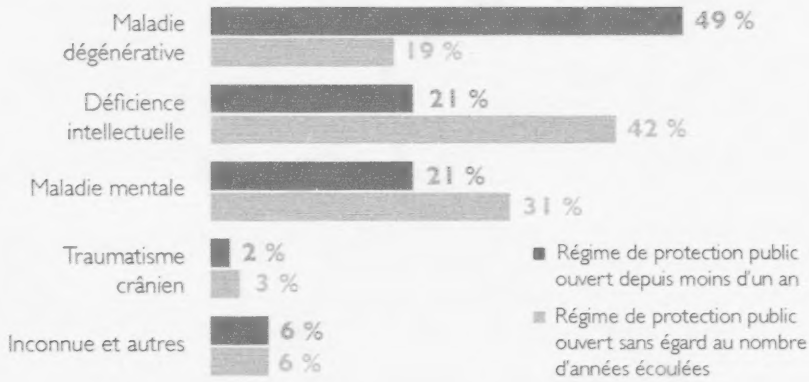


Des mesures de protection adaptées aux besoins des personnes



* Une même personne peut avoir un régime public et privé. Pour cette raison, l'addition du nombre de personnes par type de régime ne correspond pas au nombre total de personnes représentées.

Répartition des adultes sous régime de protection public selon la cause de l'inaptitude



POUR + D'INFO SUR

- La protection des majeurs inaptes
- La tutelle des biens du mineur ou
- Simplement sur le Curateur public du Québec

www.curateur.gouv.qc.ca

FAITS **SAILLANTS**

Des services directs de qualité

Le Curateur public fait quotidiennement des gestes qui peuvent avoir une influence sur les personnes représentées ou sur leur tuteur ou curateur. Cette responsabilité exige qu'il agisse avec rigueur et professionnalisme tant pour la représentation publique que privée.

Sur le plan de la représentation publique, le Curateur public a atteint ses cibles quant aux délais relatifs au dépôt d'une requête en ouverture d'un régime de protection public. Il a visité la très grande majorité des personnes qu'il représente et les consentements aux soins ont été donnés dans les délais prévus et selon les normes de qualité de l'organisation. On constate également une amélioration des délais pour produire l'inventaire des biens des personnes nouvellement représentées par le Curateur public.

Sur le plan de la représentation privée, le Curateur public a traité les inventaires, les sûretés et les rapports annuels qu'il a reçus dans les délais prescrits par l'organisation et a soutenu les représentants légaux dans l'exercice de leurs responsabilités. Il a également traité les situations d'abus qui lui ont été signalées.

Un nouveau plan stratégique

Avec son Plan stratégique 2011-2016, le Curateur public entend poursuivre les efforts engagés pour moderniser son organisation et pour assurer le développement continu de la qualité de ses services. Trois grandes orientations y ont été retenues :

- s'assurer de la qualité de la représentation des personnes protégées et de l'administration de leur patrimoine;
- favoriser l'implication de la famille et des partenaires dans la protection des personnes inaptes;
- optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation.

Un projet de loi

Les travaux du Curateur public concernant la révision du dispositif de protection des personnes inaptes ont conduit au dépôt du projet de loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes à l'Assemblée nationale. Ce projet propose une révision des dispositions législatives relatives à la protection des personnes, en vue notamment de favoriser l'exercice des fonctions de tuteur, de curateur ou de mandataire par les proches. Il vise également à simplifier les procédures en ce domaine, tout en actualisant le rôle du Curateur public.

De nouvelles politiques institutionnelles

Le Curateur public a adopté trois nouvelles politiques institutionnelles en 2011-2012 : la Politique sur le cheminement des signalements, la Politique sur la tutelle publique des biens du mineur et la Politique relative à l'ouverture des régimes de protection. Elles visent à moderniser les façons de faire du Curateur public et s'appuient notamment sur les principes d'agir dans l'intérêt et le respect des droits des personnes protégées, sur la saine administration, la primauté de la famille et le respect des responsabilités des différents acteurs concernés. Le Curateur public y réaffirme son rôle subsidiaire, se propose de mieux soutenir les proches au regard de la prise en charge d'un régime de protection et s'assure que les besoins de représentation sont bien comblés tout en encourageant le recours aux capacités résiduelles des personnes inaptes. La mise en œuvre de ces politiques s'effectue progressivement depuis leur adoption.

Une nouvelle tarification

Le Règlement d'application de la Loi sur le curateur public prévoit la facturation d'honoraires pour les services reliés à la protection et à la gestion des biens des personnes inaptes que l'organisation représente.

Le Curateur public dispose d'une nouvelle grille tarifaire depuis le 1er janvier 2012. Cette tarification s'appuie sur l'exercice du coût de revient de toutes ses activités. Elle conserve les principes fondamentaux retenus dans la refonte de 2004. Ainsi, les activités de surveillance de l'administration des tutelles ou des curatelles privées continuent d'être exemptées de frais. Les honoraires exigibles, pour l'ouverture d'un régime de protection public et pour la protection d'une personne au fil des ans, demeurent facturables à la fin de son régime seulement. L'application de tarifs forfaitaires a été favorisée et la directive du Curateur public qui permet d'exempter les personnes représentées à faible revenu du paiement des honoraires a été élargie pour exclure les sommes reçues en vertu du programme Allocation-logement du calcul de leurs revenus mensuels.



1 SECTION

Présentation du **Curateur public du Québec**



LA VISION

Le Curateur public est reconnu comme la référence québécoise en matière de protection des personnes inaptes en raison de son expertise, de la qualité de ses actions, de son engagement à promouvoir des mesures respectueuses des droits de personnes inaptes et de son souci d'agir en partenariat.

UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le Curateur public veille à la protection de personnes inaptes. Pour ce faire, il sensibilise la population aux besoins de protection découlant de l'inaptitude et il accompagne les familles et les proches qui représentent une personne inapte, qui administrent son patrimoine ou celui d'un mineur ou encore qui participent à un conseil de tutelle. Le Curateur public s'assure que les décisions sont prises dans l'intérêt de la personne représentée et le respect de ses droits et pour la sauvegarde de son autonomie. En dernier lieu, il agit lui-même comme curateur ou tuteur.

LES VALEURS

- Compétence
- Empathie
- Impartialité
- Intégrité
- Loyauté
- Ouverture d'esprit
- Respect



L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Le gouvernement nomme une personne pour agir comme curateur public. M^me^ Diane Lavallée, nommée à ce titre pour la première fois en 2006, soutient et surveille l'administration des tutelles et des curatelles privées. Elle représente légalement les personnes inaptes n'ayant pas de famille ou de proches qui puissent le faire. Les pouvoirs et les devoirs de l'organisation qu'elle dirige sont définis par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec.

Trois comités consultatifs assistent la curatrice publique dans l'accomplissement de son mandat et la soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, et le comité de vérification, créé à l'initiative du Curateur public. Une description de leur mandat ainsi que leurs principales réalisations de la dernière année sont présentées à l'annexe C.

Quatre directions territoriales du Curateur public assurent des services de représentation publique, d'assistance et de soutien aux régimes privés, d'ouverture de régimes publics et de traitement des signalements. Elles sont présentes dans plusieurs points de services, présentés en annexe. Des curateurs délégués et des agents d'aide à la représentation sont également présents dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour bien remplir sa mission, le Curateur public met en place et maintient des mécanismes de collaboration avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements et divers professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier ainsi que des organismes communautaires.

L'INAPTITUDE ET LES RÉGIMES DE PROTECTION

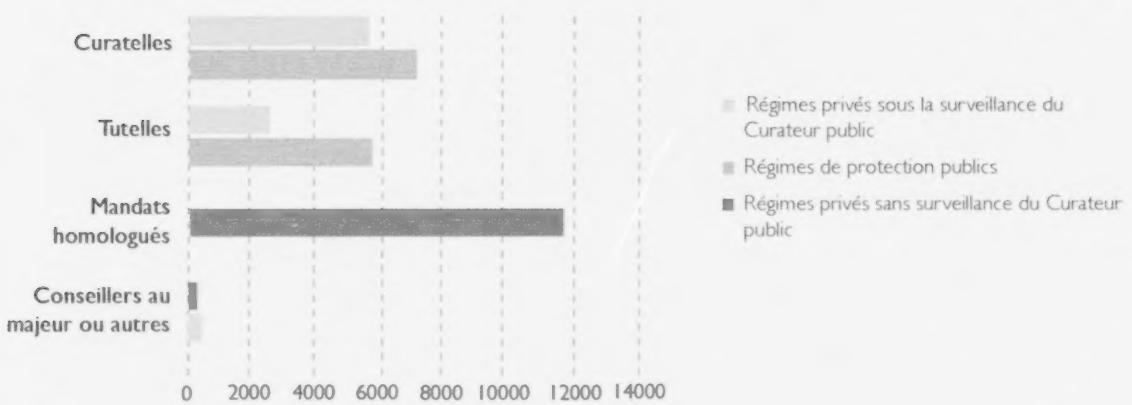
L'inaptitude est une réalité complexe, à la confluence de plusieurs domaines : juridique, médical, psychologique et social. La qualité des rapports familiaux et sociaux est importante et déterminante dans le fait de protéger des personnes juridiquement ou non ; à incapacités égales, toutes ne sont pas placées sous un régime de protection. D'autres moyens, moins lourds de conséquences pour les droits, permettent la prise en charge d'une personne en perte d'autonomie et l'administration de son patrimoine. Dans beaucoup de situations, son besoin de soutien peut être comblé par un parent ou par un proche, sans recourir à l'ouverture d'un régime de protection.

L'inaptitude prononcée par un tribunal et donnant lieu à l'ouverture d'un régime de protection est toujours le résultat d'un jugement sur le besoin de protéger la personne inapte. Le Code civil du Québec prévoit différentes mesures pour combler ce besoin lorsque survient l'inaptitude. Une évaluation médicale et psychosociale de la gravité et de la durée prévisible de la condition physique et mentale de la personne déterminera son inaptitude. Selon l'état de celle-ci, les mesures les plus adaptées à ses besoins seront appliquées pour respecter son autonomie. Les diverses mesures de protection pour un adulte sont les suivantes :

- **le mandat donné en prévision de l'inaptitude**, pour désigner à l'avance une personne de son choix qui prendra soin de lui et de ses biens advenant son inaptitude;
- **le conseiller**, pour assister un majeur généralement apte, mais qui a besoin d'aide pour certains actes concernant l'administration de ses biens déterminés par le tribunal;
- **la tutelle**, pour la gestion des biens ou pour la protection d'un majeur qui a une inaptitude partielle ou temporaire;
- **la curatelle**, pour la gestion des biens et pour la protection d'un majeur qui a une inaptitude totale et permanente.

Le Code civil du Québec prévoit également un autre mode de protection des personnes de moins de 18 ans, soit la tutelle aux mineurs (légale ou dative).

Adultes bénéficiant de mesures de protection



LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

Le Plan stratégique 2011-2016 du Curateur public prend racine dans un contexte qui soulève plusieurs enjeux d'envergure.

L'amélioration des mesures de protection en faveur des personnes inaptes et de leurs familles

Nous reconnaissons l'apport déterminant de la famille et des proches et favorisons leur engagement, notamment, en leur offrant un meilleur soutien et un meilleur accompagnement dans leur rôle de tuteur, de curateur ou de membre d'un conseil de tutelle.

Toutefois, lorsqu'une personne inapte se trouve isolée et qu'elle a besoin de protection, ou que sa représentation légale par un proche s'avère impossible ou n'est pas dans son intérêt, le Curateur public assume sa représentation. Il s'assure aussi en tout temps de la nécessité et de la proportionnalité du régime de protection et en adapte les paramètres lorsque l'évolution de la situation le requiert. L'appréciation continue du besoin de représentation d'une personne inapte et de la pertinence de son régime de protection devient donc essentielle au respect de ses droits et à la sauvegarde de son autonomie.

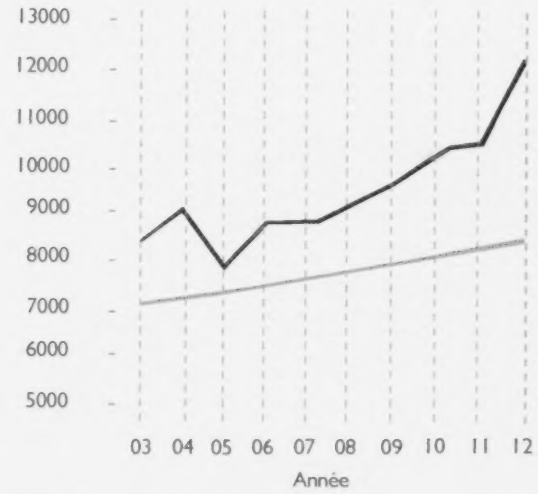
Le maintien de la capacité à répondre aux besoins d'une clientèle croissante

Le contexte sociodémographique annonce, en raison du vieillissement de la population québécoise, une augmentation importante du nombre de personnes à risque de devenir inaptes. Le Curateur public est interpellé au premier chef quant à sa capacité d'assurer la protection adéquate des personnes inaptes de demain.

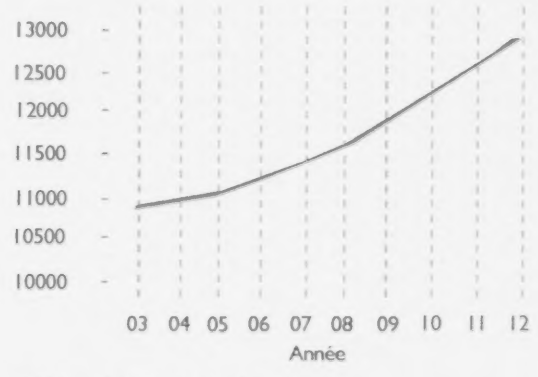
Conscient de cette situation, il a déjà réalisé d'importants travaux afin de déterminer les meilleures façons d'y faire face, avec la collaboration des nombreux partenaires, soit des organismes publics et des organisations de la société civile qui interviennent auprès des personnes inaptes.

Les tableaux suivants présentent l'évolution des diverses mesures de protection des adultes.

Adultes bénéficiant d'une mesure de protection privée



Adultes bénéficiant d'un régime de protection public



Performance organisationnelle

Le Curateur public doit parallèlement relever d'importants défis de gestion : recruter et retenir un personnel qualifié, poursuivre la modernisation de ses systèmes d'information, gérer ses risques et optimiser l'utilisation de ses ressources humaines, matérielles et financières.

2 SECTION

Présentation des résultats du **Plan stratégique 2011-2016**



2.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Orientation	Objectif du *Plan stratégique*	Indicateur-Cible du *Plan stratégique*	Atteint	Partiellement atteint – Progresse bien*	Partiellement atteint – À surveiller*	Non atteint	À venir*	Page
1	**1.** Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes.	**1.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.		✓				18
		1.2 À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.		✓				19
	2. Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies.	**2.1** D'ici mars 2012, mise à jour des normes de qualité pour les services directs aux personnes représentées par le Curateur public.	✓					19
		2.2 D'ici mars 2014, mise à jour des normes de qualité pour les services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.					✓	19
		2.3 D'ici mars 2014, diffusion d'une Déclaration de services aux citoyens révisée.					✓	20
	3. Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne.	**3.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.			✓			20
		3.2 D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leurs inventaires ou de leurs rapports annuels.					✓	20
		3.3 D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.					✓	21

* En 2011-2012, puisque le Curateur public en était à la première année de la mise en œuvre de son plan stratégique, on trouve la mention « progresse bien », « à surveiller » et « à venir » pour qualifier l'état d'avancement de certains indicateurs.

Orientation	Objectif du *Plan stratégique*	Indicateur-Cible du *Plan stratégique*	Atteint	Partiellement atteint		Non atteint	À venir*	Page
				Progresse bien*	À surveiller*			
2	4. Contrer la maltraitance et l'abus financier.	**4.1** D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.		✓				21
		4.2 À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.			✓			21
	5. Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude.	**5.1** D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'inaptitude.		✓				22
		5.2 D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'inaptitude.					✓	23
	6. Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes.	**6.1** D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour rendre moins complexe le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats.		✓				23
		6.2 À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.		✓				23
	7. Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouverne-mentaux et non gouverne-mentaux.	**7.1** Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.		✓				24
		7.2 Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.		✓				24
3	8. Attirer et retenir un personnel qualifié.	**8.1** D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.		✓				26
		8.2 À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.			✓			26
	9. Améliorer l'efficience des interventions du Curateur public.	**9.1** D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.	✓					27
		9.2 D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique dans le but de renforcer la gestion intégrée des risques.	✓					27
		9.3 D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.			✓			27

* En 2011-2012, puisque le Curateur public en était à la première année de la mise en œuvre de son plan stratégique, on trouve la mention « progresse bien », « à surveiller » et « à venir » pour qualifier l'état d'avancement de certains indicateurs.

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION 1

S'ASSURER DE LA QUALITÉ DE LA REPRÉSENTATION DES PERSONNES PROTÉGÉES ET DE L'ADMINISTRATION DE LEUR PATRIMOINE

Les personnes inaptes sont en droit de s'attendre à ce que les mesures appropriées de protection soient mises en place et que ces mesures préservent le plus possible leur autonomie. Le Curateur public soutient les proches dans la réalisation de leur rôle et s'assure d'une représentation de qualité de la personne inapte et d'une administration rigoureuse de son patrimoine. Par ailleurs, lorsqu'un régime de protection public devrait être ouvert, le Curateur public agit de manière personnalisée, en s'adaptant à la situation de chacun et en sollicitant son avis lorsqu'il est en mesure de l'exprimer. Dans tous les volets de sa mission, le Curateur public s'assure que ses interventions sont toujours de qualité et rigoureuses et, pour ce faire, il a entrepris la révision de l'ensemble des normes qui encadrent la réalisation des services directs à la population, qu'il s'agisse de représentation publique ou privée. À cette fin, il compte également systématiser l'usage des plans de représentation. Enfin, le Curateur public agit notamment sur signalement afin de contrer la maltraitance et les abus financiers.



OBJECTIF 1 : Veiller à ce que les mesures de protection soient proportionnelles aux besoins des personnes inaptes

Cible et indicateur	D'ici mars 2015, mise en œuvre d'une politique sur l'ouverture des régimes de protection fondée sur l'intérêt de la personne inapte, la défense de ses droits et la sauvegarde de son autonomie.
Résultats	Partiellement atteint ✓ Progresse bien ✓

Le Curateur public a adopté à l'automne 2011 une politique relative à l'ouverture des régimes de protection. Elle vise à ce qu'un régime de représentation repose, lorsque c'est possible et souhaitable, sur les ressources de l'environnement naturel de la personne inapte et sur la valorisation de ses capacités résiduelles. Ainsi, la politique propose une approche fondée sur l'établissement de mesures de protection proportionnelles aux besoins des personnes inaptes afin de leur assurer une plus grande autonomie et la préservation de leurs droits. Elle définit également un mode de relation plus inclusif et plus souple avec la famille et les proches pour leur permettre d'assumer davantage de responsabilités. Le Curateur public désire ainsi jouer son rôle de dernier recours en facilitant la prise en charge de la protection des personnes inaptes par leurs proches.

Les travaux pour l'élaboration du plan de mise en œuvre de la politique relative à l'ouverture des régimes de protection ont débuté en janvier 2012 et devraient prendre fin ce printemps. Ce plan facilitera l'implantation progressive de la politique jusqu'en 2015, tel que prévu dans le plan stratégique.

De plus, l'instauration de la recherche électronique d'un mandat en prévision de l'inaptitude a été étendue aux activités courantes du Curateur public. Cela permet d'éviter l'ouverture d'un régime de protection pour une personne ayant préparé un mandat en prévision de son inaptitude, et ainsi de s'assurer de respecter les volontés qu'elle a exprimées avant que son inaptitude soit constatée.

Au 31 mars 2012, le Québec comptait 41 508 personnes représentées légalement par autrui, dont plus des deux tiers (70 %) l'étaient par un membre de leur famille ou par un proche.

Cible et indicateur	À compter d'avril 2013, 75 % des nouveaux régimes publics ont un plan de représentation six mois après leur ouverture et un suivi du plan est réalisé annuellement.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Le Curateur public visite les personnes qu'il représente dès le processus d'ouverture d'un régime de protection pour formuler des recommandations au tribunal. En 2011-2012, 97 % de ces personnes en instance de protection ont été visitées. Les curateurs délégués effectuent ensuite une visite d'évaluation des personnes représentées au moins une fois par année. À cette occasion, ils vérifient leur situation légale, médicale, psychosociale et financière. Au besoin, des actions sont planifiées pour donner suite à leurs observations. Pendant l'année 2011-2012, 93 % des personnes représentées ont été rencontrées à leur domicile ou à leur centre d'hébergement.

D'autres moyens permettent également de maintenir un contact significatif avec ces personnes, tels que des échanges téléphoniques ou des rencontres à l'extérieur de leur milieu de vie, ou lorsqu'elles se présentent elles-mêmes aux points de services du Curateur public.

À l'occasion de ces contacts avec les personnes représentées, le Curateur public est à même de constater la qualité des services, ainsi que l'environnement physique, professionnel et humain dont elles bénéficient. À compter d'avril 2013, un plan de représentation sera établi après l'ouverture d'un régime de protection afin d'assurer l'adéquation entre les besoins des personnes représentées et les services qui leur sont offerts. Le modèle de ce plan, adopté en mars 2012, présente les objectifs de la représentation et les grandes activités qui en découlent.

OBJECTIF 2 : Offrir en tout temps des services directs à la clientèle qui reposent sur des normes de qualité établies

Cible et indicateur	D'ici mars 2012, mise à jour de normes de qualité pour les services directs aux personnes représentées par le Curateur public.
Résultats	**Atteint** √

Le Curateur public entretient une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il leur rend visite régulièrement pour connaître leurs besoins, faciliter ses communications avec elles, établir leur patrimoine de façon diligente et en assurer la saine gestion, et pour leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son cadre d'intervention de qualité des services directs aux personnes qu'il représente. Le tableau de bord, qui a été revu et enrichi de ces nouveaux indicateurs, sera suivi à compter du 1er avril 2012. Ce cadre d'intervention de qualité met de l'avant des orientations claires en matière de représentation publique, définit les engagements pris à l'endroit des personnes que le Curateur public représente et précise les résultats attendus de l'organisation.

Le Curateur public a également révisé ses délais de traitement des requêtes en remplacement des représentants légaux ainsi que des requêtes en administration provisoire et de mise en demeure afin de maintenir en tout temps des services de qualité.

Cible et indicateur	D'ici mars 2014, mise à jour de normes de qualité pour les services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle.
Résultats	**À venir** √

La mise en place de normes de qualité des services offerts aux tuteurs, aux curateurs et aux membres de conseil de tutelle est fixée à 2014.

Cible et indicateur	D'ici mars 2014, diffusion de la Déclaration de services aux citoyens révisée.
Résultats	**À venir** √

L'application de la Déclaration de services aux citoyens, entreprise le 1er avril 2008, s'est poursuivie au cours de l'exercice 2011-2012. Cette déclaration met l'accent sur la protection des personnes et de leurs biens, sur l'accessibilité aux services et sur l'accueil ainsi que sur l'exigence de qualité. Sa révision se fera en 2014.

OBJECTIF 3 : Accompagner adéquatement les familles et les proches qui participent à la représentation légale d'une personne

Cible et indicateur	D'ici mars 2013, mise en œuvre des orientations et de mesures spécifiques en matière de soutien et d'accompagnement des tuteurs, des curateurs et des membres de conseil de tutelle.
Résultats	**Partiellement atteint** √ **À surveiller** √

En matière de régimes de protection, la famille et les proches d'une personne inapte jouent un rôle de premier plan. Dans cette optique, le Curateur public les sensibilise et les soutient dans l'établissement des conditions propices à la représentation de cette personne, dans le respect de ses droits et le maintien de son bien-être.

La Politique sur la tutelle privée des biens du mineur et la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte ont été adoptées pour orienter les actions du Curateur public concernant ces questions. Leur mise en œuvre s'effectue progressivement. Ainsi, des travaux visant à raffiner le modèle d'accompagnement et de soutien du Curateur public tout au long de la durée d'un régime de protection ont été réalisés et des mesures d'accompagnement s'implantent graduellement afin d'établir rapidement des liens avec le tuteur ou le curateur.

Le modèle d'accompagnement et de soutien pourra être mis en application en 2012-2013. Il prévoit une intervention plus suivie au cours de la première année, puis une intervention modulée selon les besoins dans les années subséquentes. Ces activités visent à outiller les représentants légaux afin qu'ils assument bien leur rôle.

Pendant l'exercice 2011-2012, près de 300 nouveaux tuteurs aux biens du mineur ont été contactés dès leurs premiers jours à titre de représentant légal et près de 700 ont été joints par un agent d'aide à la représentation dans les premiers mois du régime pour leur offrir le soutien nécessaire. Quant à l'implantation progressive des mesures d'accompagnement concernant les nouveaux régimes privés au majeur, plus de 1200 représentants légaux et près de 1000 secrétaires d'un conseil de tutelle ont été contactés pendant l'année écoulée.

Cible et indicateur	D'ici mars 2014, 80 % des curateurs et tuteurs sont rejoints en moins de 60 jours après la réception de leurs inventaires ou de leurs rapports annuels.
Résultats	**À venir** √

Les agents d'aide à la représentation privée du Curateur public sont disponibles pour offrir du soutien aux représentants légaux. Les tuteurs et curateurs privés peuvent en effet compter sur eux pour les accompagner dans l'exercice de leurs fonctions et pour bien les informer sur leur rôle et ses implications.

Le processus d'examen des inventaires et des rapports annuels est en voie de révision. L'élaboration d'une stratégie de rétroaction aux tuteurs et aux curateurs privés est également en cours.

À la fin du présent exercice, la proportion des inventaires et des rapports annuels reçus, examinés en 60 jours ou moins, est légèrement à la hausse comparativement aux années précédentes, soit environ 90 % des inventaires et 70 % des rapports annuels pour l'exercice 2011-2012.

Cible et indicateur	D'ici mars 2016, 75 % des représentants légaux assujettis à la surveillance du Curateur public sont satisfaits des services offerts.	
Résultats	**À venir**	√

Au cours des dernières années, le Curateur public a utilisé l'Outil québécois de mesure et d'autres sondages afin d'évaluer ponctuellement la satisfaction des représentants légaux assujettis à sa surveillance. D'autres consultations de ce type pourront être réalisées d'ici 2015-2016 pour mesurer l'atteinte de cet objectif.

OBJECTIF 4 : Contrer la maltraitance et l'abus financier

Cible et indicateur	D'ici mars 2013, mise en œuvre d'une politique sur le traitement des abus financiers.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Le remplacement d'un représentant légal se fait habituellement lorsqu'il est atteint d'une maladie ou qu'il décède, à la suite de conflits entre lui et la personne représentée ou son entourage, ou encore en raison de la lourdeur de la tâche. Toutefois, dans des situations de manquements à ses obligations de gestion ou d'abus financiers, c'est généralement le Curateur public qui amorce les démarches visant à le remplacer.

Le Curateur public élabore présentement une politique sur le traitement des abus financiers, qui devrait être adoptée pendant l'exercice 2012-2013.

Par ailleurs, le Curateur public a adopté à l'été 2011 une politique sur le cheminement des signalements dont les principaux objectifs sont d'en favoriser le déroulement plus rapide, de préciser les compétences de l'organisation à cet égard et de préciser le parcours d'un signalement après sa réception. Cette politique s'inscrit également dans les orientations gouvernementales en matière de lutte à la maltraitance. Sa mise en œuvre s'effectue progressivement.

Le Curateur public a également renforcé son équipe d'enquêteurs afin de mettre rapidement fin aux abus de toute nature.

De plus, un projet pilote sur le traitement des abus financiers envers les mineurs a été intégré dans les activités régulières du Curateur public. Ses principaux objectifs sont :

- de dissiper les soupçons d'abus et de faire cesser les abus avérés le plus rapidement possible;
- de récupérer autant que possible les sommes dilapidées lorsqu'il y a eu abus;
- d'avoir une meilleure connaissance des besoins en matière d'investigation afin de préciser la fonction d'enquête du Curateur public.

Cible et indicateur	À compter d'avril 2012, le traitement de tous les nouveaux cas d'abus financiers répertoriés est complété dans le respect des délais légaux applicables.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**À surveiller** √

Cet objectif entre en vigueur à compter d'avril 2012. Pendant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a entrepris l'inventaire et le traitement de l'ensemble des situations qui présentent un soupçon d'abus financier. Cette démarche vise à s'assurer que les mesures appropriées sont prises à l'intérieur des délais requis.

Les ressources nécessaires et les mécanismes administratifs ont également été renforcés afin que tous les recours pertinents soient entrepris avant la prescription légale des abus financiers. Le Curateur public travaille à l'élaboration d'indicateurs de suivi appropriés.

SAVIEZ-VOUS QUE

Le Curateur public exerce une vigie des nombreux recours collectifs autorisés. En 2011-2012, sept personnes représentées ont obtenu des dédommagements de près de 50 000 $ dans le cadre d'un recours collectif concernant les délais d'attente pour recevoir des traitements de radiothérapie à la suite d'une chirurgie pour un cancer du sein.

ORIENTATION 2

FAVORISER L'IMPLICATION DE LA FAMILLE ET DES PARTENAIRES DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

Les personnes qui ne peuvent décider pour elles-mêmes aspirent à ce que leurs proches les soutiennent. Les proches sont ceux qui connaissent le mieux leurs valeurs, leurs intérêts et leurs goûts. Ils peuvent ainsi assurer à la personne inapte un environnement qui se rapproche de celui qu'elle a connu tout au long de sa vie et veiller au respect de sa dignité.

Un dispositif de protection efficace et moderne doit se fonder sur une approche humanisée de façon à respecter la volonté de la personne inapte, à accorder la primauté à la famille et à réserver à l'État un rôle supplétif et de soutien ainsi que sur une approche individualisée de manière à favoriser la mise en place de mesures de protection seulement lorsque cela est nécessaire.

Le Curateur public n'est pas le seul intervenant auprès des personnes inaptes et des personnes qui participent à leur protection. Il agit en concertation avec l'ensemble de ses partenaires publics et de la société civile, notamment le réseau des services de santé et des services sociaux, les ministères et organismes gouvernementaux qui jouent un rôle dans la protection des personnes inaptes, les ministères et organismes qui versent des indemnités ou des prestations ainsi que les regroupements professionnels et les associations engagées dans la protection des personnes vulnérables. Chaque partenaire contribue activement, en fonction de ses mandats propres, à la protection des personnes inaptes ou au soutien des personnes engagées dans la protection d'une personne devenue inapte.



OBJECTIF 5 : Sensibiliser les citoyens à la nécessité de prendre des dispositions en prévision de l'inaptitude

Cible et indicateur	D'ici mars 2016, renforcement des activités de communication en vue de promouvoir les mandats donnés en prévision de l'inaptitude.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Le Curateur public diffuse le formulaire du mandat en prévision de l'inaptitude et le guide explicatif sur son site Web afin d'aider les citoyens à planifier et à organiser leur propre protection dans le cas où ils deviendraient inaptes.

À l'automne 2011, le Curateur public a lancé une campagne publicitaire intitulé *Elle était là pour vous, serez-vous là pour elle?* et *Il était là pour vous, serez-vous là pour lui?* afin de sensibiliser la population aux enjeux de l'inaptitude et à la place qu'occupent les proches lorsqu'elle survient. Le concept de la campagne, entièrement développé par le Curateur public, a été présenté dans 13 quotidiens et 75 hebdos régionaux du Québec, dans *L'Itinéraire* et le journal *Les Affaires*, sur Cyberpresse.ca, Canoë.ca et sur d'autres sites d'information, sur les écrans géants du métro de Montréal, dans les centres de santé et de services sociaux, ainsi que sur le site Web et les comptes Twitter et Facebook du Curateur public.

Selon le sondage téléphonique réalisé par la suite, cette campagne publicitaire aurait incité 18 % des répondants qui l'ont vue à s'informer davantage sur le Curateur public, 12 % à consulter son site Web, 20 % à prendre des moyens pour se protéger en prévision de leur inaptitude et 29 % à prendre des moyens pour protéger un membre de leur famille ou quelqu'un qui leur est cher s'il devient inapte.

Cible et indicateur	D'ici mars 2016, une proportion plus élevée d'adultes québécois a préparé un mandat donné en prévision de l'inaptitude.
Résultats	**À venir** √

Un sondage sur la notoriété et l'utilisation des mandats donnés en prévision de l'inaptitude, réalisé au début de 2010, révèle que plus du tiers (36 %) des adultes québécois ont préparé un tel mandat. Ce taux est identique à celui que l'on a observé en 2006. Par ailleurs, plus de la moitié (53 %) des personnes de 55 ans ou plus ont préparé un mandat.

Le nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre en 2011-2012 s'élève à 3 379, en augmentation comparativement aux années précédentes. De plus, le nombre d'adultes ayant un mandat homologué au 31 mars 2012 a atteint 11 528, soit une hausse de plus de 25 % depuis cinq ans.

Le Curateur public a également comptabilisé plus de 100 000 téléchargements du formulaire sur le mandat en prévision de l'inaptitude et plus de 20 000 du guide explicatif au cours de l'année 2011-2012. Il s'agit d'une augmentation d'environ 50 % en comparaison avec les années précédentes, en partie attribuable à la campagne publicitaire diffusée à l'automne 2011.

OBJECTIF 6 : Encourager les familles et les proches à représenter les personnes inaptes

Cible et indicateur	D'ici mars 2015, mise en œuvre de nouvelles mesures pour le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles et l'homologation des mandats.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Les nouvelles mesures visant à simplifier le processus d'ouverture des curatelles et des tutelles ainsi que l'homologation des mandats de protection figurent en partie dans le projet de loi n° 45, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes. Ce projet de loi propose notamment des modifications de la convocation des participants à l'assemblée de parents, d'alliés ou d'amis et l'utilisation de moyens technologiques pouvant y être utilisés, ainsi que des modifications des règles applicables à un tuteur ou à un curateur substitut et à la reconnaissance de personnes autres que la famille et les proches pour agir à titre de tuteur ou de curateur d'un majeur.

Cible et indicateur	À compter d'avril 2013, mise en œuvre de nouvelles mesures pour susciter la participation des proches.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

La participation de la famille à la représentation d'un de ses proches contribue à assurer aux personnes inaptes une protection reflétant leur volonté. La politique relative à l'ouverture des régimes de protection, adoptée à l'automne 2011, prévoit la mise en place de mesures de soutien et d'accompagnement, des régimes transitoires et différentes formules favorisant une plus grande participation des proches à la protection d'un des leurs. Les premières activités du plan de mise en œuvre adopté ont été réalisées.

Le Curateur public a amorcé en 2011-2012 une étude sur les motivations de citoyens à devenir représentant légal afin de bien les soutenir dans ce rôle. Cette analyse permettra de mieux cerner les raisons qui incitent une personne à s'impliquer officiellement auprès d'un proche inapte, de favoriser sa participation à la représentation légale et de s'assurer que les nouveaux représentants légaux soient bien informés et soutenus.

OBJECTIF 7 : Favoriser la complémentarité des interventions des partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Cible et indicateur	Renforcement des liens de collaboration entre le Curateur public et ses principaux partenaires.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Le Curateur public agit de concert avec plusieurs ministères et organismes engagés dans la protection des personnes inaptes.

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont des partenaires importants à cet égard. C'est pourquoi le Curateur public a entrepris une tournée de rencontres avec des représentants des centres de santé et de services sociaux et d'autres établissements, afin de mieux faire connaître son rôle et ses attentes ainsi que d'établir des canaux de communication efficaces.

De plus, le Curateur public assure la formation sur l'inaptitude et les régimes de protection à des personnes-ressources de ces établissements. En 2011, environ 90 % de celles qui y ont participé affirmaient soutenir leurs collègues dans des situations complexes et jugeaient qu'elles jouaient un rôle très utile, notamment pour la rédaction des rapports d'évaluation.

Le Curateur public entretient également des liens étroits avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale puisque près de 60 % des personnes qu'il représente sont prestataires du programme de solidarité sociale. Il doit s'assurer que ces personnes bénéficient de toutes les prestations et des programmes auxquels elles ont droit.

La collaboration avec le ministère de la Sécurité publique permet d'échanger des renseignements concernant les personnes sous régime de protection incarcérées afin de veiller au respect de leurs droits. Le Curateur public participe aussi au Comité interministériel sur l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées, coordonné par l'Office des personnes handicapées du Québec, au Comité consultatif relatif aux orientations ministérielles en matière d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui, ainsi qu'au Comité de concertation permanent du ministère de la Santé et des Services sociaux visant à améliorer les pratiques dans de nombreux domaines touchant les personnes inaptes.

Cible et indicateur	Réalisation d'activités conjointes avec ses partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

En collaboration avec la Chambre des notaires du Québec, le Curateur public a entrepris une démarche de diffusion de la Politique sur la tutelle des biens du mineur afin de favoriser son implantation harmonieuse. En juillet 2011, il a transmis à la Chambre un résumé de la politique et le feuillet d'information *Comment faire la part des choses entre les obligations parentales et la protection des biens de l'enfant?* Également, en octobre 2011, un article présentant en profondeur la politique et sa mise en œuvre a été publié dans le journal mensuel de la Chambre des notaires.

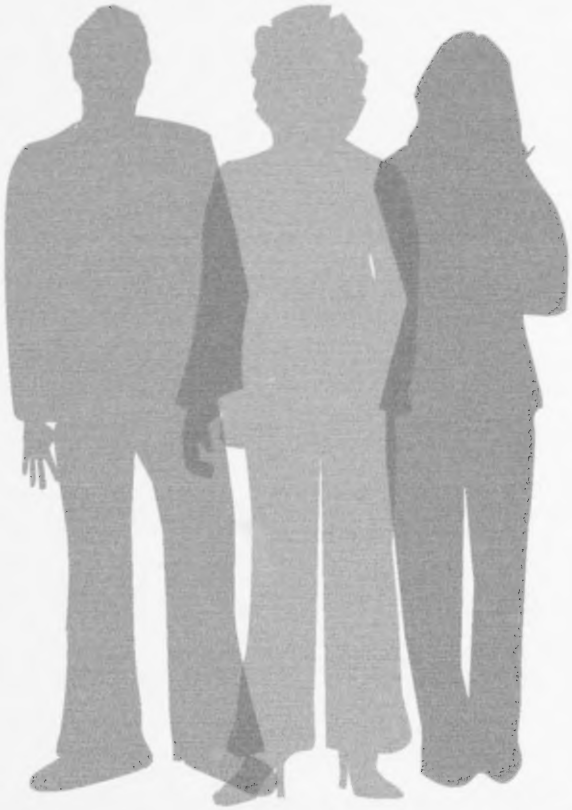
D'autres articles sur le mandat et sur les démarches pour ouvrir un régime de protection sont parus dans les publications de plusieurs regroupements : l'Association québécoise des droits des personnes retraitées et préretraitées, l'Association du Québec pour l'intégration sociale de l'Institut québécois de la déficience intellectuelle, la Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale, l'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic et Autisme et troubles envahissants du développement Montréal.

SAVIEZ-VOUS QUE

Le Curateur public du Québec a collaboré, avec de nombreux partenaires de la région de Québec, au Plan novateur d'intégration sociale en santé mentale. Ce travail d'équipe a rendu possibles les décloisonnements nécessaires, la négociation de nouvelles règles et l'intégration des services requis par les usagers. Les partenaires se sont distingués en obtenant une mention d'honneur aux Prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux.

Par ailleurs, en octobre 2011, le groupe de travail présidé par l'Autorité des marchés financiers, composé de 13 autres organisations et ordres professionnels, dont le Curateur public, publiait son rapport visant à réduire la vulnérabilité des personnes ayant recours à une assistance pour la gestion de leurs biens.

Le Curateur public reconnaît également l'importance de partenariats avec d'autres organisations dans une perspective de mise en commun des ressources nécessaires à la réalisation d'études dans des domaines relatifs à sa mission. C'est ainsi qu'il a participé à l'Action concertée de recherche, pilotée par le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture, portant sur la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement. Il s'est aussi engagé à participer au développement d'une autre action concertée concernant, cette fois, le vieillissement de la population.



SAVIEZ-VOUS QUE

En février 2012, la curatrice publique a participé aux Assises nationales de la protection juridique des majeurs à Paris. Elle y a prononcé une allocution comparant les dispositifs québécois et français. Elle y a également présenté les principaux éléments de la révision du dispositif de protection au Québec. Plus de 800 personnes étaient présentes.

ORIENTATION 3

OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DE L'ORGANISATION

Afin de répondre aux besoins d'une organisation publique moderne qui doit optimiser l'utilisation de ses ressources et être en mesure de s'adapter à l'évolution des besoins de sa clientèle, le Curateur public doit poursuivre l'amélioration continue de ses activités et apporter des changements à ses façons de faire et à ses collaborations avec les partenaires. L'ensemble de ces éléments fait appel à la capacité de l'organisation et de ses employés à s'inscrire dans un véritable changement de culture. Le Curateur public devra fournir à ses employés des outils de travail et des mesures de formation appropriés, et ainsi compter sur un personnel détenant l'expertise et les compétences requises. Le Curateur public devra également maintenir et améliorer ses mesures de contrôle et d'assurance-qualité afin de s'assurer que ses engagements de services et ses objectifs de gestion sont atteints.



OBJECTIF 8 : Attirer et retenir un personnel qualifié

Cible et indicateur	D'ici mars 2014, adoption d'une stratégie d'attraction et de rétention du personnel.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**Progresse bien** √

Les résultats de l'analyse prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisée en 2010-2011 ont fait ressortir l'importance de mettre en place des mesures favorisant la rétention et la mobilité du personnel : documentation de postes, valorisation des emplois, mobilité interne et transfert de connaissances figurent parmi les actions entreprises pour y donner suite. De plus, un sondage sur la qualité de vie au travail, mené en mars 2012, viendra alimenter les stratégies d'attraction et de rétention à adopter.

Également, le Curateur public a entamé des travaux d'amélioration des appels de candidatures faisant valoir les caractéristiques et les avantages qu'il offre à son personnel pour ainsi améliorer son pouvoir d'attraction. De plus, il poursuit ses travaux pour parfaire son processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et gestionnaires.

Cible et indicateur	À partir d'avril 2012, mise en place de nouvelles mesures de valorisation des compétences du personnel.	
Résultats	**Partiellement atteint** √	**À surveiller** √

Les résultats de l'analyse prévisionnelle de la main-d'œuvre de 2010-2011 ont aussi démontré qu'un nombre important de postes jugés vulnérables devaient être documentés. Jusqu'à maintenant, 45 l'ont été, sur un total de 71 postes jugés vulnérables. Pendant l'exercice 2011-2012, des outils ont été conçus pour faciliter cette activité, qui se poursuivra jusqu'en mars 2013.

La révision de la Politique en matière de gestion du rendement et l'élaboration d'un guide et d'outils pour les gestionnaires et les employés afin de bien définir la démarche sont en cours. L'arrimage de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et des résultats du sondage sur la qualité de vie au travail permettra de revoir les priorités de la Direction des ressources humaines pour les prochaines années, en soutien aux pratiques de gestion.

La valorisation des compétences basée sur la définition des profils recherchés et des parcours d'apprentissage en cours d'emploi figure parmi les orientations à définir durant l'année 2012-2013.

OBJECTIF 9 : Améliorer l'efficience des interventions du Curateur public

Cible et indicateur	D'ici mars 2012, mise en œuvre d'une tarification des services pour mieux refléter leur coût de revient.
Résultats	**Atteint** √

Le Curateur public dispose d'une nouvelle grille tarifaire depuis le 1er janvier 2012. Cette tarification s'appuie sur l'exercice du coût de revient de toutes les activités qu'il a réalisées au cours de 2009-2010.

Cette révision conserve les principes fondamentaux retenus dans la refonte tarifaire de 2004, lesquels demeurent toujours pertinents. Ainsi :

- les activités de surveillance de l'administration des tutelles ou des curatelles privées continuent d'être exemptées de frais pour favoriser la prise en charge de la représentation des personnes inaptes par leur famille ou leurs proches;
- les honoraires exigibles pour l'ouverture d'un régime de protection public et pour la représentation d'une personne au fil des ans demeurent facturables à la fin de son régime seulement, afin que les disponibilités financières de celle-ci ne soient pas réduites par la tarification pendant sa durée;
- par souci de simplification, l'application de tarifs forfaitaires a été favorisée;
- la directive du Curateur public qui permet d'exempter les personnes représentées à faible revenu du paiement des honoraires a non seulement été maintenue, mais son application a été élargie pour exclure les sommes reçues en vertu du programme Allocation-logement du calcul des revenus mensuels de ces personnes, et ce, conformément à une recommandation du Protecteur du citoyen.

Par ailleurs, un comité interne permanent assure un suivi des effets de la tarification sur la clientèle et sur les revenus du Curateur public de façon à proposer, le cas échéant, des modifications à la directive et au règlement.

Cible et indicateur	D'ici mars 2012, adoption et mise en œuvre d'une politique dans le but de renforcer la gestion intégrée des risques.
Résultats	**Atteint** √

Le Curateur public a adopté sa Politique de gestion des risques en mars 2012, à la suite de la consultation, notamment, du comité de direction et du comité de vérification.

La mise en œuvre de cette politique, au cours de l'exercice 2011-2012, s'est traduite par le démarrage d'un projet pilote de gestion des risques opérationnels dans une unité administrative. Les responsables de divers projets organisationnels ont également été accompagnés afin de déterminer et d'évaluer les risques liés à ces initiatives.

Cible et indicateur	D'ici mars 2014, le projet de modernisation des technologies de l'information est complété.
Résultats	**Partiellement atteint** √ **À surveiller** √

Le Programme de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI) est une entreprise majeure qui permettra au Curateur public de migrer vers les dossiers numériques, de moderniser son système informatique, d'y intégrer l'aide à la tâche et de développer sa capacité de traiter l'information dont il dispose pour soutenir ses décisions de gestion. Il a été l'objet d'un réalignement à l'automne 2011 pour en accélérer le rythme afin de respecter l'échéance prévue du 31 décembre 2013. Le travail se poursuit donc en accéléré.

SAVIEZ-VOUS QUE

Le personnel du Curateur public a amassé la coquette somme de plus de 42 000 $ au cours de la campagne Entraide de la fonction publique et parapublique québécoise. Plusieurs activités avaient été organisées pour promouvoir cette manifestation de solidarité humaine. Il s'agit d'un record de générosité au Curateur public.

Présentation des résultats de la **Déclaration de services aux citoyens**



3.1 SOMMAIRE DES RÉSULTATS

L'accessibilité et l'accueil

Vous faciliter l'accès à nos services		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.	Nombre d'appels reçus	19 070	21 505	**21 470**
	Nombre de demandes par courriel	1 039	1 176	**1 091**
	Nombre de visiteurs à la réception*	6 409	5 605	**5 921**
Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.	Le Curateur public rend accessibles divers documents d'information sur son site Web; ces documents sont rédigés dans un langage simple et présentés en plus gros caractères pour les malvoyants. Certains textes peuvent être interprétés par un lecteur d'écran. Le mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en version audio.			

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.	Nombre de plaintes traitées concernant la courtoisie du personnel	14	12	**18**
Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.	Nombre de plaintes traitées de correspondants non rappelés	54	50	**45**
Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera en moins de 15 minutes vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.	Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	98 %	99 %	**99 %**
	Délai moyen d'attente des visiteurs (en minutes)	3	4	**3**

* Au siège social et dans les bureaux régionaux.

Vous informer clairement et rapidement		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par Internet. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.	Durée moyenne d'attente au téléphone (en secondes)	32	39	**47**
	Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	10 %	11 %	**12 %**
	Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	100 %	100 %	**74 %****
Notre site Web a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.	Nombre de dépliants	17	19	**19**
	Nombre de formulaires	22	22	**21**

* Résultat calculé au moyen d'un échantillon aléatoire des courriels reçus.

** Donnée non comparable avec les années antérieures en raison d'un changement de méthode. Les signataires de courriels contenant des questions dont la nature de la réponse est confidentielle sont dorénavant joints par téléphone. Cette méthode peut donc allonger le délai de réponse au-delà de la cible du jour même.

La protection des personnes et de leurs biens

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nous l'informons de son rôle et de ses obligations. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.	L'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la saisie du jugement par le secteur du greffe.			
	Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 465	5 200	**4 635**
Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.	Proportion des inventaires reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	88 %	89 %	**90 %**
	Proportion des rapports annuels reçus qui sont examinés en 60 jours ou moins	63 %	63 %	**69 %**
Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine		**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.	L'envoi de la documentation appropriée se fait généralement dans les deux ou trois jours ouvrables suivant la saisie du jugement par le secteur du greffe.			

Si vous êtes représenté par le Curateur public, nous établissons une relation personnelle avec vous		2009-2010	2010-2011	2011-2012
En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.	Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte rencontrées	98 %	98 %	**97 %**
	Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation*	80 %	81 %	**80 %**
	Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation*	92 %	96 %	**96 %**
En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.	Nombre de demandes de consentement pour des soins médicaux	1 677	1 415	**1 204****
	Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	505	682	**608**

Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.	Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	100 %	100 %	**95 %**
En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.	Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de 48 heures	99 %	99 %	**99 %**

Nous gérons votre patrimoine avec soin		2009-2010	2010-2011	2011-1012
En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.	Proportion des revenus de transfert récupérés en 90 jours ou moins	81 %	81 %	**76 %**
En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.	Proportion de comptes sommaires de gestion produits	96 %	98 %	**96 %**
	Nombre de plaintes traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	22	24	**35**
En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.	Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	23 %	8 %	**21 %**
	Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	4	0	**2**
En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.	Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	12	16	**11**

* Le Curateur public a appliqué une nouvelle méthode de calcul plus précise pour compiler les résultats.

** La diminution des demandes de consentement s'explique par une modification de la méthode de comptabilisation implantée graduellement depuis 2009.

L'exigence de qualité

Vous pouvez compter sur		2009-2010	2010-2011	2011-2012
La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.	Proportion de plaintes suivies de mesures correctives	28 %	23 %	**20 %***
	Formation sur les besoins des personnes protégées (nombre de sessions et nombre de participations)	49 756	188 839	**327** **1 892**
Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.	Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a révisé les normes et les indicateurs de son Cadre d'intervention de qualité pour les services directs aux personnes qu'il représente.			
Le respect de votre droit à la vie privée.	Nombre de plaintes traitées concernant le respect de la vie privée	3	3	**2**
Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et sur la protection des renseignements qui y sont inscrits.	Nombre de plaintes traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	6	4	**6**
Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.	Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	71	61	**37**

En cas de signalement d'une situation où une personne inapte est victime de négligence ou d'abus		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.	Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	95 %	91 %	**88 %**
Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	87 %	88 %	**89 %**

En cas d'urgence		2009-2010	2010-2011	2011-2012
En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine.	Disponibilité du service	100 %	100 %	**100 %**

* Depuis 2011, le Curateur public utilise une méthode plus précise pour compiler les résultats. Si la méthode précédente avait été appliquée, le résultat pour l'année 2011-2012 aurait été de 23 %.

» Pour déposer une plainte

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, pendant les heures d'ouverture		2009-2010	2010-2011	2011-2012
Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.	Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	86 %	76 %	**94 %**
Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.	Proportion des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	89 %	74 %	**85 %**
Nombre de plaintes.	Plaintes reçues	345	393	**391**
	Plaintes traitées	335	393	**388**

* Lorsque le plaignant s'adresse directement au Curateur public.

3.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS

» La protection des personnes et de leurs biens

Visites aux personnes que le Curateur public représente

Les curateurs délégués effectuent généralement une visite d'évaluation des personnes que le Curateur public représente au moins une fois par année, qu'elles soient hébergées dans une ressource publique ou privée, ou qu'elles habitent à domicile. En 2011-2012, la proportion de visites est demeurée stable comparativement à l'année précédente, malgré une augmentation du nombre de personnes à visiter.

Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins

Le processus servant à établir un portrait concis et complet du patrimoine d'une personne et à récupérer tous les revenus auxquels elle a droit commence dès l'ouverture de son régime de protection. En 2011-2012, 21 % des inventaires ont été produits en 90 jours ou moins. Le Curateur public a, en partie, amélioré les temps de traitement des inventaires, mais n'a pas encore atteint son engagement de les produire en 90 jours ou moins. Les plans de redressement demeurent donc en vigueur.

Cependant, le délai moyen requis pour produire cet inventaire s'est grandement amélioré, passant de 227 jours en 2010-2011 à 164 en 2011-2012.

Soulignons que cet engagement sera rajusté au cours de la révision de la Déclaration de services aux citoyens, à la lumière de la nouvelle réalité des personnes représentées. En effet, si le patrimoine des personnes que le Curateur public représente est majoritairement composé de peu de biens, une proportion de plus en plus importante d'entre elles détiennent des actifs significatifs et variés, ce qui complique l'établissement de l'inventaire. Les personnes âgées d'aujourd'hui sont en effet plus susceptibles qu'autrefois d'être propriétaires, de bénéficier d'un fonds de retraite et de posséder des biens au Canada ou à l'étranger.

» L'exigence de qualité

En cas de signalement d'une situation

La population peut faire un signalement au Curateur public pour dénoncer tout abus dont serait victime une personne inapte qu'il représente ou dont il surveille la représentation, ou encore une personne dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué.

Le pourcentage des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables est légèrement à la baisse depuis deux ans. Le délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement est de près de 27 heures. À cet effet, le Curateur public a adopté une politique sur le cheminement des signalements en 2011-2012. Il vise ainsi à corriger rapidement les situations potentiellement préjudiciables pour une personne inapte en intervenant dès les premières manifestations de manquement ou de maltraitance et en réduisant les délais d'action. Le pourcentage des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins est quant à lui en hausse depuis deux ans.

Formation sur les besoins des personnes protégées

Le nombre de sessions et de participants aux formations sur les besoins des personnes protégées a considérablement augmenté depuis l'année précédente. Cette hausse est attribuable aux nouveaux processus qui ont été implantés pendant l'année 2011-2012, tels que les processus sur le guide de comptabilisation des actifs et passifs des comptes sous administration, le consentement lié à l'hébergement ainsi que la révision de la tarification. Des formations concernant le domaine de la santé et les affaires juridiques ont également été données pendant cet exercice financier.

Pour déposer une plainte

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'elles lui permettent de dégager des pistes de solutions pour les problèmes identifiés et d'améliorer ainsi la qualité de ses services.

Le pourcentage des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables, ainsi que le pourcentage des plaintes dont les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins ont connu une amélioration. À la fin du présent exercice, elles se situaient approximativement au même point qu'en 2009-2010.

Durant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a traité 388 plaintes. La proportion des motifs de plaintes fondés et partiellement fondés est passée de 19 % à 18 % pendant l'année, tandis que la proportion de plaintes suivies de mesures correctives est passée de 23 % à 20 %. Quant au délai de traitement, il était de 22 jours ouvrables en moyenne.



4 SECTION

L'utilisation **des ressources**



4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Le personnel

Le Curateur public s'acquitte de sa mission grâce à un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Les 659 employés en poste au 31 mars 2012 correspondent à une cible d'effectif autorisé de 626 équivalents temps complet (ETC).

Tableau 1 : **Répartition du personnel en poste au 31 mars 2012 selon la classe d'emploi et le sexe**

Classe d'emploi	2009-2010	2010-2011	2011-2012		
			Femmes	Hommes	Total
Haute direction	2*	2	1	1	2
Cadres	29*	35	18	17	35
Professionnels	313	325	214	111	325
Fonctionnaires	311	312	226	71	297
TOTAL	**655**	**674**	**459**	**200**	**659**

* Données corrigées.

Tableau 2 : **Répartition de l'effectif par secteur d'activité**

Secteur d'activité	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Représentation publique : Protection de la personne	176	178	183
Représentation publique : Administration du patrimoine	210	212	220
Représentation privée	62	62	62
Services administratifs	162	162	161
TOTAL*	**610**	**614**	**626**

* Correspond à la cible de l'effectif autorisé.

Tableau 3 : **Taux de départ volontaire du personnel régulier**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Taux de départ volontaire	n.d.	n.d.	**11,5 %**

4.1.2 La planification de la main-d'œuvre

Les résultats de la démarche de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ont permis de faire ressortir les risques associés à d'éventuelles pénuries, autant à Montréal qu'ailleurs au Québec.

Un des défis important à relever concerne l'attraction, mais aussi la rétention de la main-d'œuvre du Curateur public. La mise en valeur des avantages d'y travailler, la promotion de la mobilité interne et le développement des compétences sont autant d'approches qui permettront de favoriser l'attraction et la rétention. De plus, l'analyse des résultats d'un sondage sur la qualité de vie au travail permettra d'apprécier les principales forces de l'organisation et de proposer des pistes d'amélioration. Un plan d'action institutionnel sera élaboré pour y donner suite.

Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, 25 employés réguliers ont pris leur retraite.

4.1.3 La santé au travail

À la suite de l'étude réalisée en 2009 visant à déterminer les habitudes de vie des employés du Curateur public, les gestionnaires et les membres des comités de santé et de sécurité ont élaboré un plan d'action favorisant l'amélioration de la santé. Des activités liées à ce plan ont été concrétisées, d'autres le seront au cours du prochain exercice financier.

Pendant l'année 2011-2012, des activités encourageant le mieux-être ont également été réalisées. Ainsi, à l'heure du midi, des sessions de yoga, de pilates et de massothérapie sont offertes au siège social.

Par ailleurs, le Curateur public offre à son personnel la possibilité de recevoir le vaccin contre l'influenza, ainsi que de la formation continue en ergonomie aux membres des comités de santé et de sécurité du travail, à ceux des groupes d'intervention des directions territoriales et aux personnes-ressources, le tout en collaboration avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur de l'Administration provinciale (APSSAP). De plus, un plan triennal répondant aux exigences de l'APSSAP a été élaboré afin que l'ensemble du personnel ayant affaire à la clientèle reçoive une formation sur l'intervention auprès des clients difficiles. Depuis 2011, 65 personnes ont été formées.

4.1.4 La prévention du harcèlement

Des interventions rapides des gestionnaires, avec l'accompagnement de la Direction des ressources humaines, ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à du harcèlement. Les gestionnaires sont conscients de leur responsabilité de mettre en place des moyens adéquats pour prévenir de telles conduites. De plus, ils sont soucieux de réagir dès qu'une situation de cette nature est portée à leur attention.

En 2011-2012, un grief a été déposé par un employé qui allègue être victime de harcèlement. Une demande de précision a été formulée à cette personne et au syndicat qui la représente.

4.1.5 La formation

Pendant l'exercice 2011-2012, le Curateur public a consacré 1,12 % de sa masse salariale à la formation de son personnel. Une somme de 576 140 $ y a ainsi été attribuée, ce qui représente l'ensemble des dépenses à cet égard : le salaire des participants et des formateurs internes, les coûts reliés à l'achat de formations ainsi que les autres frais, tels que les déplacements. Une moyenne de près de quatre jours de formation par employé a été donnée durant l'année.

Les technologies de l'information ont fait l'objet de plusieurs de ces activités. De plus, des cours ont été offerts pour permettre à des employés de consolider certaines de leurs compétences et habiletés. Parmi les principaux domaines traités, notons l'aspect juridique, les communications, la santé et la sécurité du travail ainsi que les habiletés de gestion. De plus, des formations liées à l'implantation de nouveaux processus et à l'intégration à la tâche ont été données.

Tableau 4 : **Évolution des dépenses en formation**

	2009-2010*	2010-2011	2011-2012
Proportion de la masse salariale (%)	1,57 %	1,20 %	1,12 %
Jours de formation par personne	3,8	2,0	3,6
Montant alloué par personne	1 113 $	776 $	874 $

* Les données présentées dans le rapport annuel 2009-2010 concerne l'année civile 2009.

Tableau 5 : **Jours de formation selon la catégorie d'emploi**

Catégorie d'emploi	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Personnel d'encadrement	218	253	186
Personnel professionnel	1 149	960	1 352
Personnel technique	700	616	552
Personnel de bureau	418	154	292

Tableau 6 : **Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par champ d'activité**

Champ d'activité	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Favoriser le développement des compétences*	314 303 $	142 931 $	234 009 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	198 469 $	112 826 $	36 651 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	182 277 $	208 110 $	197 643 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	31 759 $	59 275 $	107 836 $

* Inclut l'amélioration des capacités de communication orale et écrite.

4.1.6 Le développement de l'éthique

En conformité avec le Plan d'action organisationnel en éthique 2008-2013, le Curateur public a précisé son offre de service afin de permettre à son personnel d'intégrer davantage cette valeur dans ses pratiques. L'objectif principal est de développer la compétence éthique des gestionnaires et des employés afin de les aider à repérer et à résoudre les conflits de valeurs ou de normes qui surgissent inévitablement dans la vie quotidienne d'une organisation qui accomplit sa mission.

Plusieurs activités sont proposées pour répondre aux réalités et aux besoins des différentes directions. Des efforts ont été plus particulièrement consentis à la formation en éthique des gestionnaires, à la sensibilisation des nouveaux employés à cette question, ainsi qu'à l'intégration du volet éthique dans les programmes initiaux de formation du personnel. Des services-conseils en cette matière sont également offerts de manière continue par la conseillère à l'éthique afin de répondre aux demandes provenant des gestionnaires et des employés.

Par ailleurs, soucieux d'offrir des services de qualité et de répondre aux attentes des citoyens en matière d'intégrité dans l'Administration publique, le Curateur public s'est doté de lignes directrices concernant la question des conflits d'intérêts. Plusieurs activités ont été réalisées jusqu'à présent pour informer et sensibiliser les gestionnaires et les employés à l'application et au respect de ces lignes directrices, et pour favoriser ainsi le développement de leur jugement éthique.

4.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.2.1 Le site Web

Le Curateur a continué d'accroître sa présence sur le Web en facilitant la navigation sur son site, dans l'optique d'améliorer l'accès du public en général, des familles et des proches des personnes inaptes ainsi que des intervenants qui leur procurent des soins et des services.

Au cours de l'année 2011-2012, le Curateur public a continué l'intégration des différentes règles d'accessibilité, telles que définies par les standards du ministère des Services gouvernementaux visant l'accessibilité d'un site Web, à un document téléchargeable et au multimédia.

Les pages les plus consultées et les documents les plus téléchargés en 2011-2012, excluant les pages d'accueil et de coordonnées du Curateur public, sont les suivants :

- Registre des régimes de protection, explication, consultation et résultats (page Web);
- ***Mon mandat en cas d'inaptitude*** (page Web et document téléchargé);
- ***Un de vos proches devient inapte – Comment le protéger?*** (brochure téléchargée);
- ***Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – Volet psychosocial et volet médical*** (formulaire téléchargé);
- ***En prévision de l'inaptitude : le mandat*** (dépliant téléchargé);
- Formulaires, section réseau de la santé (page Web).

4.2.2 Les systèmes informatiques

Durant l'année 2011-2012, le Curateur public a modernisé ses infrastructures et ses applications informatiques, augmenté sa capacité de traitement, consolidé ses postes de travail et adapté ses applications afin de mieux répondre à ses besoins, de soutenir sa mission et d'implanter de nouveaux processus de travail, ainsi qu'en fonction de sa nouvelle grille tarifaire.

De plus, durant cette période, le Curateur public a poursuivi les travaux de mise au point de son système de gestion électronique des documents, son intégration avec le système opérationnel et la refonte de la sécurité applicative pour réaliser, le 13 octobre 2011, l'implantation de la première livraison du Programme de la planification stratégique des technologies de l'information (PSTI). Cette livraison a cependant connu des problèmes de performance et de stabilité, ralentissant ainsi le service à la clientèle et compromettant la production des états financiers des comptes sous administration. Afin de gérer ce risque, le Curateur public a pris la décision de revenir temporairement à l'ancien système et de finaliser les travaux d'amélioration de la solution livrée.

Des risques quant au respect des délais et des coûts sont aussi apparus en cours d'année, ce qui a entraîné l'adoption d'un plan de réalignement afin de compléter le programme dans les délais et les budgets prévus. Ce plan s'est traduit par l'instauration d'une direction générale des technologies de l'information et d'une nouvelle structure de gouvernance du programme, fondée sur une gestion rigoureuse des projets, des planifications et des coûts. Le Curateur public a aussi mis en place des mesures visant à gérer les risques de chacun de ses projets informatiques.

L'exercice 2011-2012 constitue donc une année charnière de la concrétisation du plan de l'organisation en matière de gestion de ses ressources informationnelles.

Tableau 7 : **Ressources informationnelles – Dépenses planifiées et réelles pour la période 2011-2012 (en milliers de dollars)**

Projets de développement	10 247,7 $	8 753,3 $	1 494,4 $
Autres activités	4 628,7 $	4 660,2 $	(31,5) $
TOTAL	**14 876,4 $**	**13 413,5 $**	**1 462,9 $**

Tableau 8 : **Ressources informationnelles – Nombre de projets pour la période 2011-2012**

	Nombre de projets
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	17
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	0
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	10
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	7

4.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

4.3.1 Les ressources budgétaires et financières

Le Curateur public dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. En effet, la Loi sur le curateur public prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes que l'organisation perçoit sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière en cours, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2011-2012, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 55,4 millions de dollars, soit 43,8 millions associés aux crédits votés et 11,6 millions aux crédits renouvelables. L'exercice s'est terminé avec des dépenses réelles de 53,0 millions de dollars. Le tableau 9 fait état des écarts importants entre le budget et les dépenses de l'exercice précédent.

Le budget d'investissement du Curateur public est demeuré à 11,6 millions de dollars en 2011-2012. Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 12,0 millions de dollars. Par ailleurs, le CT 210917 du 13 décembre 2011 autorise le Curateur public à être exempté, de 2011-2012 à 2013-2014, de l'application de la loi 100 (relativement aux mesures de réduction de dépenses), pour toute portion des crédits renouvelables surpassant 10,3 millions de dollars.

Tableau 9 : **Dépenses comparées au budget et aux dépenses de l'exercice précédent**

	Budget de dépenses 2011-2012	Dépenses 2011-2012	Dépenses 2010-2011	Écart budget vs dépenses 2011-2012	Écart dépenses 2011-2012 vs 2010-2011
Traitements et avantages sociaux	38 357 440	38 499 810	36 503 990	(142 370)	1 995 820
Fonctionnement					
Loyers	4 716 443	4 792 786	5 259 147	(76 343)	(466 361)
Services professionnels, administratifs et autres	6 155 589	4 038 589	4 036 737	2 117 000	1 852
Transport et communications	1 886 180	1 833 564	1 731 449	52 616	102 115
Fournitures, matériel et équipement	650 156	831 669	460 650	(181 513)	371 019
Compensations pour dossiers déficitaires*	998 396	827 120	1 014 255	171 276	(187 135)
Compensations des pertes financières et autres**	125 896	231 666	159 235	(105 770)	72 431
Perte, moins-value et abandon de projets	-	-	-	-	-
Total fonctionnement	14 532 660	12 555 394	12 661 473	1 977 266	(106 079)
Autres	100 000	8 965	7 230	91 035	1 735
Amortissement des immobilisations	2 387 800	1 899 988	1 550 309	487 812	349 679
Total des dépenses	**55 377 900**	**52 964 157**	**50 723 002**	**2 413 743**	**2 241 155**
Sources de financement					
Crédits votés	43 831 900	41 418 157	40 423 002	2 413 743	995 155
Crédits renouvelables	11 546 000	11 546 000	10 300 000	-	1 246 000
TOTAL	**55 377 900**	**52 964 157**	**50 723 002**	**2 413 743**	**2 241 155**

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires.

** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

Écart des dépenses avec le budget

Le Curateur public présente un excédent budgétaire de 2,4 millions de dollars. Cet excédent est composé de 1,3 million en services professionnels liés à la gestion du changement relatif au Programme de la planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), de 0,5 million en amortissement des immobilisations, de 0,4 million en gel gouvernemental et de 0,2 million en fonctionnement.

Écart des dépenses avec celles de l'année précédente

Le montant total dépensé excède de 2,2 millions de dollars celui de l'année précédente. Cet écart provient principalement de la catégorie des traitements et avantages sociaux, liés à une augmentation du nombre d'ETC, à l'embauche d'étudiants et aux hausses salariales prévues dans les conventions collectives. Le Curateur public a pu autofinancer la croissance de ses dépenses au moyen du CT 210917, qui permet l'utilisation des crédits renouvelables.

4.3.2 Les mesures de réduction des dépenses

Le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 du Conseil du Trésor prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013 (CT209098);
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la deuxième année d'application sont les suivants :

Tableau 10 : **Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier débutant en 2010**

	Cible de réduction au terme de 2012-2013	Réduction cumulative réalisée depuis le début de l'exercice 2010*
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	633 100 $	443 200 $
Dépenses de publicité, de formation et de déplacement	64 555 $	64 555 $

* Ces mesures se sont appliquées principalement aux crédits votés.

4.3.3 La politique de financement des services publics

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique sa Politique de financement des services publics. Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer ce financement pour maintenir la qualité des services et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

Comme l'autorise sa loi constitutive, le Curateur public exige des honoraires lui permettant de financer les services nécessaires pour remplir ses obligations légales de protection des personnes inaptes et d'administration de leurs biens ainsi que de rembourser les dépenses engagées pour maintenir son offre de service. Une somme correspondant à environ 20 % de son budget de dépenses (c.-à-d. 11,9 millions de dollars d'honoraires sur un budget de dépenses total de 55,4 millions) provient actuellement de la tarification des services. Ces honoraires sont établis en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81, r. 1) et s'appuient sur le coût de revient de ces services ou sur les prix du marché, selon une étude complétée en 2010-2011. À l'issue de ces travaux, une nouvelle grille tarifaire est entrée en vigueur le 1er janvier 2012. Les honoraires sont indexés annuellement, en fonction de l'indice des prix à la consommation au Canada.

Tableau 11 : **Coût des services tarifés (en milliers de dollars)**

	REPRÉSENTATION PUBLIQUE		TOTAL
	Protection de la personne	Administration du patrimoine	
Revenus			
Honoraires exigés	3 725	11 250	14 975
Honoraires non exigés	(1 790)*	(4 924)**	(6 714)
	1 935	**6 326**	**8 261**
Gestion de portefeuille	-	3 652	3 652
Revenus nets en 2011-2012	**1 935**	**9 978**	**11 913**
Revenus nets en 2010-2011	**2 075**	**9 086**	**11 161**
Coûts			
Traitements	14 282	14 201	28 483
Fonctionnement	3 391	3 936	7 327
Coûts totaux en 2011-2012	**17 673**	**18 137**	**35 810**
Coûts totaux en 2010-2011	**16 964**	**17 134**	**34 098**
Niveau de financement en 2011-2012	**11 %**	**55 %**	**33 %**
Niveau de financement en 2010-2011	**12 %**	**53 %**	**33 %**

* Les honoraires de représentation d'une personne sont payables à la fin de son régime de protection selon l'actif réalisable disponible.

** Le Curateur public applique une directive de non-exigence visant à exempter les personnes représentées à faible revenu du paiement de ses honoraires.

Tableau 12 : Coût des services non tarifés (en milliers de dollars)

REPRÉSENTATION PRIVÉE*	TOTAL
Coûts	
Traitements	3 501
Fonctionnement	891
Coûts totaux en 2011-2012	**4 392**
Coûts totaux en 2010-2011	**4 471**

SERVICES À LA COLLECTIVITÉ ET AUTRES DÉPENSES**	TOTAL
Traitements	6 516
Fonctionnement	6 246
Coûts totaux en 2011-2012	**12 762**
Coûts totaux en 2010-2011	**12 154**

* Aucune tarification n'est appliquée à la surveillance des régimes privés afin de favoriser la prise en charge des personnes inaptes par les familles et les proches.

** Comprend les coûts associés à la mission gouvernementale et les autres dépenses qui ne sont pas directement attribuables au coût des services rendus, tels que l'amortissement et les compensations financières.

SECTION 5

Les autres **exigences législatives et gouvernementales**



5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique du Curateur public vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur le plan administratif. Elle tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications tant orales qu'écrites. Elle est aussi disponible sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

Le comité de la politique linguistique, lors de sa rencontre annuelle, a enclenché le processus de révision de cette politique.

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue de certains textes destinés au public. De plus, 57 employés ont participé à cinq activités de formation linguistique.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

La confidentialité des renseignements personnels et l'accessibilité aux documents que le Curateur public détient sont régies soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée Loi sur l'accès).

La Loi sur le curateur public encadre l'accès aux renseignements personnels contenus dans les dossiers des personnes que l'organisme représente ou a représentées, ou dont il administre ou a administré les biens.

La Loi sur l'accès s'applique aux documents administratifs du Curateur public et aux renseignements personnels qui concernent les personnes sous régime de protection privé, les personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, les personnes bénéficiant d'une représentation provisoire à la personne ou d'une administration provisoire aux biens par quelqu'un d'autre que le Curateur public et les personnes pour lesquelles un mandat donné en prévision de l'inaptitude a été homologué ou est en voie de l'être.

Tableau 13 : **Nombre de demandes d'accès reçues en 2011-2012**

	En vertu de la Loi sur le curateur public	En vertu de l'accès à l'information	En vertu des deux lois	TOTAL
Nombre de demandes d'accès reçues	52	67	4	**123**
Nombre de demandes d'accès traitées	52	68	4	124
Acceptées	20	44	1	65
Partiellement acceptées	4	1	0	5
Refusées	10 Motifs : article 39; paragraphes 2 et 4 du premier alinéa de l'article 52 de la Loi sur le curateur public	4 Motifs : articles 1, 9, 14, 15, 53, 54, 59, premier alinéa, 88, 88.1 et 94 de la Loi sur l'accès	3 Motifs : paragraphe 2 du premier alinéa de l'article 52 de la Loi sur le curateur public et article 88.1 de la Loi sur l'accès	17
Ayant fait l'objet d'un accommodement raisonnable	0	0	0	0
Portant sur des documents inexistants	2	4	0	6
Manque d'informations pour compléter la demande	16	14	0	30
Reportées	0	1	0	1

Demandes de révision à la Commission d'accès à l'information	**3**
Confirmation de la décision du Curateur public	0
Exclusion prévue à l'article 2.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	2
Absence ou désistement du requérant	0
Décision non prononcée	1

En 2011-2012, le Curateur public a reçu 123 demandes d'accès, soit sensiblement le même nombre que l'année précédente. Il a rendu 124 décisions et toutes ces demandes ont été traitées dans un délai moyen de 22 jours.

Activités récurrentes concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le Curateur public a poursuivi la formation visant à familiariser ses employés avec les dispositions de la Loi sur le curateur public et de la Loi sur l'accès. Cette formation, adaptée à leurs besoins, a pour but de renforcer leur vigilance à cet égard. Elle est actuellement en révision pour mieux répondre aux besoins de l'organisation. De plus, un suivi régulier est effectué pour consolider les connaissances du personnel en ces matières.

Également, un mécanisme de veille permet au Curateur public de respecter en tout temps les exigences du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. En effet, les documents ainsi visés doivent être diffusés sur son site Web avec diligence, c'est-à-dire avec promptitude, sans retard ou sans délai injustifié, et y demeurer tant qu'ils sont à jour ou jusqu'à ce qu'ils acquièrent le statut de documents semi-actifs, selon le calendrier de conservation du Curateur public. À cet égard, des mesures de suivi ont été élaborées et seront mises en œuvre au cours du prochain exercice.

5.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le Curateur public détient des renseignements détaillés et sensibles sur des milliers de personnes inaptes. Comme organisme public, il possède aussi un éventail de renseignements privilégiés de nature administrative, juridique et stratégique. Ces données constituent un actif important dont il faut assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité tout au long de leur cycle de vie.

Le Curateur public a, en conséquence, précisé les responsabilités de l'ensemble de ses secteurs d'activité qui participent à la gestion de ses actifs informationnels et de ses systèmes d'information pour protéger les renseignements personnels contenus dans ses dossiers et pour accroître la sécurité de l'information. En outre, il s'assure que les renseignements qu'il détient sont utilisés uniquement par le personnel dûment autorisé et que le cadre normatif en vigueur en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels est respecté.

Un comité sur la sécurité de l'information exerce en continu un rôle-conseil auprès des autorités du Curateur public et de l'ensemble de ses employés. La formulation d'actions et de recommandations à cet égard est prévue dans un plan d'action annuel, dont ce comité assure le suivi.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Curateur public a révisé et adopté le Cadre de gestion des accès au système opérationnel et aux dossiers physiques. La sensibilisation et la formation des employés en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information se sont poursuivies pendant l'année, notamment par une session de sensibilisation en ligne destinée aux nouveaux venus.

De plus, un projet visant à sécuriser les courriels expédiés aux partenaires externes a été réalisé à l'automne 2011 et un groupe de travail sur la révision des accès a été constitué.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Le Curateur public participe aux efforts gouvernementaux visant à augmenter la représentativité des membres de communautés culturelles, des anglophones, des personnes handicapées et des autochtones (groupes cibles). À cet égard, il a atteint un taux d'embauche global de 26 %, alors que l'objectif gouvernemental est de 25 %. Les résultats de cette année s'expliquent notamment par la première phase de l'opération 44/48, consistant à accorder la permanence aux employés occasionnels ayant cumulé 44 mois de service au cours d'une période de 48 mois. Ces nominations ne tenant pas compte de la représentativité, 19 employés ont été visés par cette première phase. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche en date du 31 mars 2012.

Tableau 14 : **Nombre d'employés réguliers au 31 mars**

Effectif total (personnes)	508	513	**532**

Tableau 15 : **Embauche totale en 2011-2012**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	74	49	54	5	**182**

Tableau 16 : **Embauche de membres de groupes cibles en 2011-2012**

Groupe cible	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Communautés culturelles	5	18	19	3	**45**
Autochtones	1	0	0	0	**1**
Anglophones	0	0	0	0	**0**
Personnes handicapées	1	1	0	0	**2**
Total groupes cibles	7	19	19	3	**48**
Embauche totale	74	49	54	5	**182**
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	9 %	39 %	35 %	60 %	**26 %**

Tableau 17 : **Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi**

Catégorie d'emploi	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Réguliers	20 %	40 %	**9 %**
Occasionnels	34 %	39 %	**39 %**
Étudiants	35 %	50 %	**35 %**
Stagiaires	0 %	13 %	**60 %**

Tableau 18 : **Embauche de femmes en 2011-2012**

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	53	36	36	4	**129**
Nombre total de personnes embauchées	74	49	54	5	**182**
Taux d'embauche de femmes	72 %	73 %	67 %	80 %	**71 %**

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles au Curateur public augmente chaque année. Le nombre total d'employés réguliers appartenant à un de ces groupes est passé de 58 à 83, soit 25 de plus depuis 2009-2010. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à la représentativité en date du 31 mars 2012.

Tableau 19 : **Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier**

Groupe cible	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	41	8,1 %	57	11,1 %	**66**	**12,4 %**
Autochtones	2	0,4 %	2	0,4 %	**3**	**0,6 %**
Anglophones	5	1,0 %	5	1,0 %	**5**	**0,9 %**
Personnes handicapées	10	2,0 %	9	2,0 %	**9**	**1,7 %**
Total des groupes cibles	58	11,4 %	73	11,4 %	**83**	**15,6 %**
Effectif total	**508**	-	**513**	-	**532**	-

Tableau 20 : **Taux de représentativité au 31 mars 2012 des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier, selon la classe d'emploi**

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique et de bureau		TOTAL	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	2	5,4 %	27	9,6 %	37	17,4 %	**66**	**12,4 %**
Autochtones	0	0 %	1	0,4 %	2	0,9 %	**3**	**0,6 %**
Anglophones	0	0 %	4	1,4 %	1	0,5 %	**5**	**0,9 %**
Personnes handicapées	1	2,7 %	3	1,1 %	5	2,3 %	**9**	**1,7 %**
Total des groupes cibles	3	8,1 %	35	12,4 %	45	21,1 %	**83**	**15,6 %**
Effectif total	**37**	-	**282**	-	**213**	-	**532**	-

Tableau 21 : **Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012**

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	TOTAL
Femmes	19	184	105	61	**369**
Effectif total	37	282	141	72	**532**
Taux de représentativité	51 %	65 %	74 %	85 %	**69 %**

Tableau 22 : **Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)**

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	2	1	**4**
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	4*	**1****

* Quatre projets ont été soumis en 2010-2011, mais n'ont été approuvés qu'au printemps 2011.

** Un projet soumis en 2012 a été accepté, mais non financé pour l'automne 2012 ou le printemps 2013. Il sera accepté en cas de désistement d'un autre projet.

5.5 LES PRIMES AU RENDEMENT

En raison de l'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, c. 20), aucun boni au rendement n'a été versé aux titulaires d'un emploi supérieur, aux cadres et aux cadres juridiques.

5.6 LE PLAN D'ACTION POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Dans le cadre du Plan d'action pour l'égalité entre les hommes et les femmes 2011-2015, le Curateur public s'est engagé à soutenir et à accompagner les représentantes et les représentants légaux ainsi que les membres d'un conseil de tutelle dans la protection d'une personne inapte. Comme cette fonction est plus souvent exercée par des femmes que par des hommes, cet engagement met de l'avant l'objectif d'intensifier l'offre de service en matière d'accompagnement et de soutien pour faciliter et valoriser tant l'engagement des personnes de sexe masculin que féminin, afin de favoriser davantage la mixité des rôles.

Les activités prévues pour la première année de mise en œuvre du plan d'action ont été entamées ou exercées de façon continue. Le Curateur public a notamment mis à jour, imprimé de nouveaux exemplaires et diffusé, sur son site Web, plusieurs dépliants d'information à cet effet. Un nouveau guide destiné aux membres d'un conseil de tutelle, la révision de guides existants à l'intention des tuteurs légaux et datifs au mineur et une approche d'accompagnement sont également en cours de réalisation et devraient être livrés d'ici 2013. Par ailleurs, le Curateur public s'assure de la disponibilité constante

d'outils de communication ciblant tant les hommes que les femmes. Ce fut notamment le cas de sa campagne publicitaire lancée à l'automne 2011, présentée ci-dessous.





5.7 LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Dans son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées[1], le Curateur public s'engage notamment à agir pour prévenir toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance, ainsi qu'à soutenir l'exercice des rôles sociaux des familles. Ce plan met également de l'avant des objectifs visant l'accessibilité à divers environnements ainsi que l'intégration et le maintien en poste des personnes handicapées que le Curateur public emploie. L'an dernier, à l'occasion de sa mise à jour[2], des engagements en matière de cheminement des signalements et de traitement des abus financiers, de même que la participation aux travaux du comité interministériel visant l'adaptation du système judiciaire aux personnes handicapées y ont été ajoutés.

Le Curateur public poursuit simultanément l'application de ses engagements inscrits dans le plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, adoptée en juin 2009.

5.8 LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES 2010-2015

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015, le Curateur public a réalisé plusieurs actions déterminantes visant à mieux informer le public, à outiller les intervenants et à renforcer les actions pour contrer la maltraitance.

La campagne publicitaire, la publication d'une nouvelle brochure intitulée *Un de vos proches devient inapte, comment le protéger?*, ainsi que la participation à une quinzaine d'événements publics et de conférences ont permis d'informer la population sur les services et les recours offerts aux personnes inaptes, notamment en cas de maltraitance.

La formation offerte aux répondants du Curateur public dans le réseau de la santé et des services sociaux s'est poursuivie, contribuant à améliorer la collaboration et à accroître les connaissances sur l'inaptitude et les mesures de protection. Le rapport de l'évaluation de ce programme, disponible sur le site Web du Curateur public, a été déposé en septembre 2011.

Afin de renforcer les actions pour contrer la maltraitance, le Curateur public a notamment adopté une Politique sur le cheminement des signalements dont la mise en œuvre est en cours de réalisation. Il a également planifié la mise en œuvre de la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte, celle-ci prévoyant de moduler la surveillance en fonction des risques et d'intervenir rapidement dès les premières manifestations de maltraitance.

Par ailleurs, le dépôt du projet de loi n° 45 en matière de protection des personnes à l'Assemblée nationale, le 29 février 2012, a pour objectif de faciliter l'exercice des fonctions de représentant légal ou de mandataire par les

---

1 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateurgouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf.

2 Le bilan des réalisations 2010-2011 et la mise à jour sont aussi disponibles à l'adresse suivante : http://www.curateurgouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap_mise_a_jour_2010-2011.pdf.

proches, tout en proposant une protection améliorée et simplifiée. Ce projet de législation introduit plusieurs dispositions pour accroître la sécurité du mandat de protection de manière à prévenir les abus financiers. De plus, l'équipe d'enquêteurs du Curateur public a été renforcée par l'ajout de nouveaux effectifs et par une réorganisation interne, pour ainsi consolider le service d'enquête et en optimiser la qualité.

5.9 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général procède chaque année à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Il peut ensuite lui formuler des recommandations, lesquelles sont suivies rigoureusement. Ses derniers rapports à l'Assemblée nationale ne contenaient aucune nouvelle recommandation à l'égard du Curateur public.

5.10 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le rapport d'activité du Protecteur du citoyen pour l'année 2010-2011 ne formule aucune nouvelle recommandation à l'endroit du Curateur public. Il fait toutefois état de quelques situations où il est intervenu auprès de l'organisation au profit de citoyens qui avaient porté plainte. Le Protecteur du citoyen indique dans ce même rapport avoir reçu 202 plaintes concernant le Curateur public au cours de l'exercice 2010-2011, dont 18 étaient fondées.

Dans ce rapport annuel, le Protecteur du citoyen revient également sur les recommandations formulées l'année précédente et indique si les actions ou les mesures mises en place sont satisfaisantes. À cet égard, il estime que le Curateur public a effectivement répondu à ses attentes. Par ailleurs, les mesures que le Curateur public a adoptées relativement à deux de ces recommandations sont liées à la révision de sa tarification, entrée en vigueur le 1er janvier 2012.

Le Curateur public fait un suivi rigoureux des recommandations du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci croit utile d'en formuler à son endroit. De plus, les deux organisations tiennent des rencontres périodiques dans une optique d'amélioration des services et des pratiques du Curateur public.

Le Curateur public continuera de collaborer avec le Protecteur du citoyen dans le but de trouver des solutions aux problèmes que ce dernier soulève, d'améliorer ses façons de faire et, ainsi, de mieux protéger les personnes inaptes qu'il représente.

5.11 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

La curatrice publique est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, le Curateur public a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web[3]. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

De plus, les membres du comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie[4]. En 2011-2012, aucun manquement n'a été signalé à cet égard.

5.12 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Curateur public vise à mieux faire connaître ce concept et ses principes, à appliquer des mesures de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables, ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Les sept actions prévues pour atteindre ces objectifs sont toutes actuellement en cours de réalisation.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public pour l'année 2011-2012 et présentent certains gestes qui mettent en évidence les réalisations de l'année.

---

3 http://www.curateurgouvqc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPIQ.pdf

4 http://www.curateurgouvqc.ca/cura/publications/Code_ethiq_com_plac.pdf
http://www.curateurgouvqc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPRPI.pdf

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et du savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.	
Objectif organisationnel : Mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable.	
Action : Sensibiliser le personnel du Curateur public	**Geste (modification)** : Publication de chroniques électroniques[5] **Suivi** : Poursuivi
	Geste (modification) : Élaborer une stratégie de communication sur le développement durable **Suivi** : Retiré[6]
	Geste : Formation du personnel sur le développement durable **Suivi** : Débuté
Indicateurs	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé aux pratiques de développement durable
Cibles (modification)	Sensibiliser 80 % des employés à la démarche de développement durable d'ici 2011 Former 50 % du personnel ciblé d'ici 2013[7]
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable s'est poursuivie avec la publication de chroniques et de capsules sur l'intranet. La cible de formation a été établie et les activités sont en préparation afin d'être offertes au cours de 2012-2013.

[5] La publication de bulletins électroniques (téléchargeables) a été interrompue, car elle n'ajoutait rien au contenu des chroniques.

[6] L'essentiel du contenu d'une stratégie de communication se trouve déjà dans le Plan d'action de développement durable (version de suivi du comité de direction). Il n'était donc pas nécessaire de produire un autre document.

[7] En conformité avec la décision du Comité interministériel du développement durable du 4 juin 2010, la cible de formation ne vise plus 50 % du personnel, mais bien 50 % du personnel ciblé.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables dans les ministères et organismes gouvernementaux.	
Objectif organisationnel : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.	
Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable	**Geste** : Réutilisation de locaux, de matériaux et d'accessoires lors de travaux d'aménagement **Suivi** : Poursuivi, entre autres, lors du réaménagement de la réception de la Direction territoriale Nord à Saint-Jérôme
	Geste : Consommation responsable du papier **Suivi** : Remplacement des photocopieurs, portant à 100 % le matériel ayant la fonction d'impression recto-verso
	Geste : Implantation d'un système de récupération multimatière **Suivi** : Poursuivi par des activités de sensibilisation des employés au bon usage du système de récupération mulitmatière
	Geste : Mesures préconisant le transport collectif ou le covoiturage **Suivi** : Diffusion des programmes de fidélisation au transport collectif disponibles pour les employés
Indicateur	État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives du Curateur public
Cible	Réaliser au moins quatre gestes contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Résultats de l'année	Les gestes prévus sont tous en cours de réalisation, contribuant ainsi à la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions	**Geste** : Sensibilisation du personnel à éteindre les micro-ordinateurs et à réduire l'impression de documents **Suivi** : Introduction de moniteurs panoramiques plus larges qui facilitent la consultation des documents à l'écran
	Geste : Élimination de l'impression automatisée de certains rapports **Suivi** : Poursuivi dans le cadre du Programme de planification stratégique des technologies de l'information
Indicateurs	Nombre de postes éteints par rapport aux postes ouverts Nombre d'impressions éliminées annuellement
Cibles	Fermeture de 100 % des postes le soir Nombre d'impressions éliminées annuellement
Résultats de l'année	Le taux de fermeture des postes informatiques et le nombre d'impressions éliminées seront mesurés à la fin de la période du plan d'action.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	**Gestes** : Mettre en place un système de gestion électronique des documents (dossiers virtuels) Mettre en place un système d'information de référence (aide à la tâche contextuelle) Sensibiliser le personnel à favoriser les échanges électroniques de documents **Suivi** : Poursuivi
Indicateur	Quantité de papier utilisé et volume d'échanges électroniques
Cibles	Diminuer la quantité de papier utilisé et augmenter les échanges électroniques de documents
Résultats de l'année	L'implantation des systèmes de gestion électronique des documents s'inscrit dans le cadre d'un vaste programme de planification stratégique des technologies de l'information.

Action : Implanter un cadre de gestion environnementale (CGE)	**Geste** : Déterminer les gestes qui apparaissent les plus efficaces pour diminuer l'impact environnemental du Curateur public **Suivi** : Poursuivi
	Geste : Élaborer un cadre de gestion environnementale **Suivi** : Les travaux de réflexion sur l'élaboration du CGE ont débuté
Indicateur	État d'avancement du cadre de gestion environnementale
Cible	Adopter un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Les travaux préparatoires à l'élaboration du cadre de gestion environnementale ont débuté cette année.

Action : Implanter un cadre d'acquisitions écoresponsables	**Geste** : Achat de certains types de papiers **Suivi** : Achat de papier fin 100 % recyclé contenant au moins 30 % de fibres de post-consommation
	Geste : Location de certains types de véhicules **Suivi** : Le contrat avec les compagnies de locations d'autos contient une clause de refus du surclassement automobile
	Geste : Achat de certains types de micro-ordinateurs **Suivi** : Tous les ordinateurs achetés répondent aux critères EPEAT
Indicateur	État d'avancement du cadre d'acquisitions écoresponsables
Cible	Adopter un cadre d'acquisitions écoresponsables
Résultats de l'année	La majorité des gestes visant à appliquer des mesures de gestion environnementale sont déjà en place. Les travaux visant à compléter formellement le cadre d'acquisitions durables se font simultanément avec ceux du cadre de gestion environemmentale.

Objectif gouvernemental 24 : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.	
Objectif organisationnel : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté.	
Action : Favoriser l'implication de la collectivité dans la protection des personnes inaptes	**Geste** : Politiques favorisant l'implication de la famille et des proches dans la protection des personnes **Suivi** : La Politique sur la tutelle privée des biens du mineur est en cours d'implantation et les travaux de mise en œuvre de la Politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte ont débuté.
	Geste : Révision du dispositif de protection des personnes inaptes **Suivi** : À la suite des travaux du Bureau de révision du dispositif de protection des personnes inaptes, le projet de loi no 45, Loi modifiant le Code civil du Québec, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes, a été déposé à l'Assemblée nationale le 29 février 2012.
	Geste : Contribution à la connaissance de l'inaptitude **Suivi** : Poursuivi
Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Réalisation des projets
Résultats de l'année	Les principes et orientations mis de l'avant dans ces politiques facilitent l'engagement de la famille et des proches dans la protection des personnes inaptes. Le projet de loi n° 45 propose des changements législatifs afin d'améliorer cette protection et de mieux accompagner les proches des personnes inaptes.

6 SECTION

Annexes



ANNEXE A – COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h. Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020.

Siège social
600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde
(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Site Web : **www.curateur.gouv.qc.ca**

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-0119

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda
255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau
16, impasse de la Gare-Talon
Bureau 3.200
Gatineau (Québec) J8T 0B1
Téléphone : 819 243-8393
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 243-8870

Bureau de Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et Bureau de Québec
400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski
92, 2e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay
227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

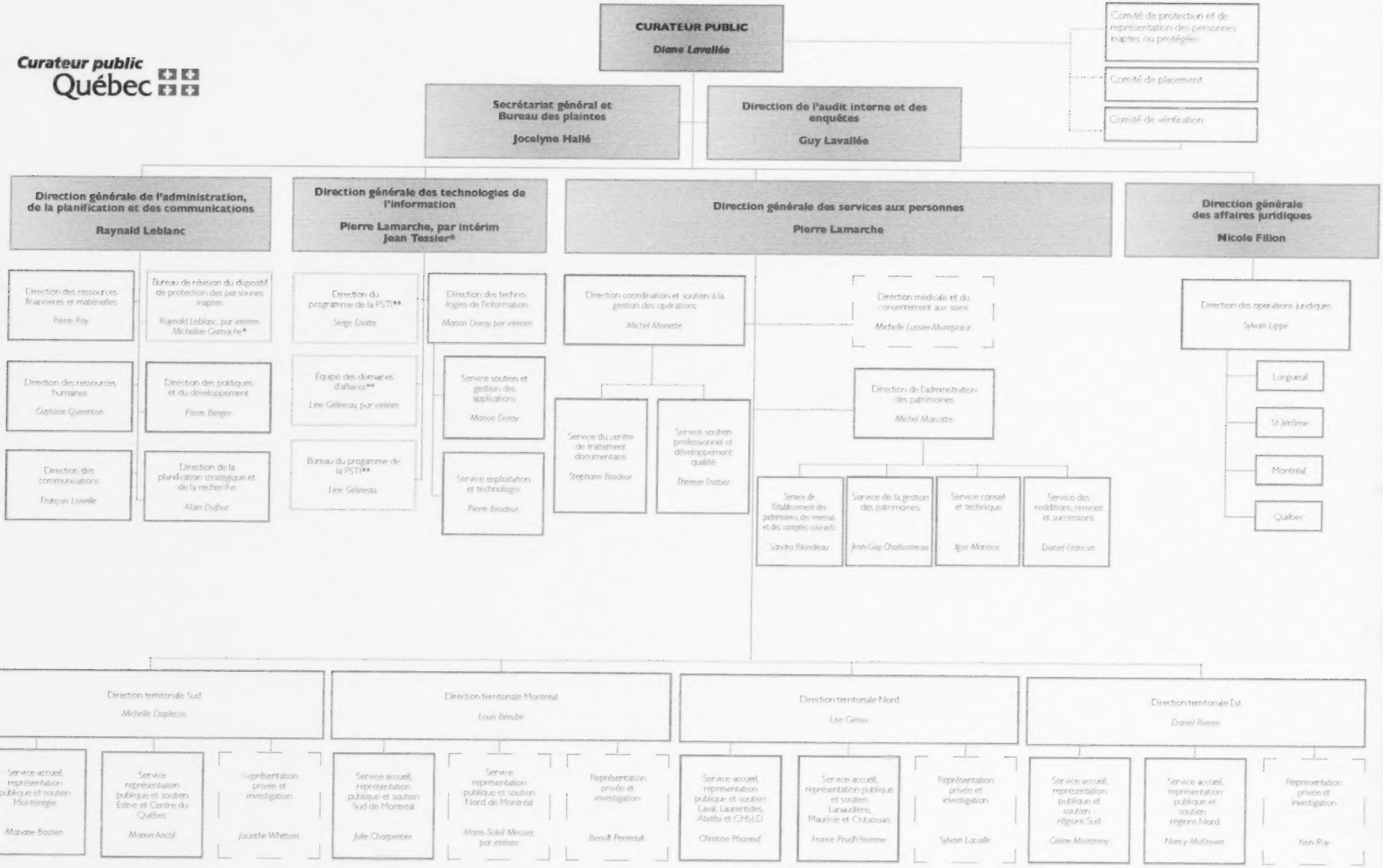
Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

Bureau de Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord
Bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville
62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau 1.01
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012

Curateur public Québec



* Conseillers stratégiques (période temporaire)

** Projet temporaire

— — Professionnel en situation de gestion

——— Hors structure

ANNEXE C – COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

La curatrice publique peut compter sur trois comités externes pour la conseiller dans l'exercice de ses fonctions.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par la ministre de la Famille, responsable du Curateur public, pour une période d'au plus trois ans, renouvelable. Les six membres, au 31 mars 2012, étaient M^me^ Francine Ducharme, M^me^ Hélène Fradet, M^me^ Sarita Israël, M^e^ Richard La Charité Jr, M^me^ Yvette Lajeunesse et M. Jocelin Lecomte.

Les membres sont choisis pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées et ils représentent la diversité de la clientèle du Curateur public. Le mandat du comité est de conseiller la curatrice publique sur tout sujet qu'elle porte à son attention et de lui formuler des recommandations, le cas échéant.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a tenu trois réunions régulières durant l'exercice financier 2011-2012. Entre ces rencontres, certains membres du comité ont également été consultés sur deux projets importants pour le Curateur public, soit le projet de révision de la tarification de ses services et le projet de politique sur la tutelle et la curatelle privées du majeur inapte.

Le comité de placement

Le comité de placement a été créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par la ministre de la Famille, responsable du Curateur public. Les membres actuels sont M. Pierre Comtois, M. Gilles Grenier et M. Michel Toupin. Ils ont tenu quatre réunions au cours de l'année.

Le mandat du comité consiste à conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective. Au cours de la dernière année, le comité a fait le suivi trimestriel des résultats présentés par le gestionnaire de fonds, la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Le comité de vérification

Le comité de vérification a été créé en 2009 à l'initiative du Curateur public, notamment pour répondre à une recommandation du Vérificateur général du Québec. Il est formé de quatre membres nommés par la curatrice publique et choisis pour leur expérience professionnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'audit et de la santé et des services sociaux. Les membres actuels sont M. Réal Couture, M^me^ Édith Jutras, M. Pierre Desbiens et M. Michel Langlais.

Le comité a comme mandat de soutenir la curatrice publique dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment l'audit interne, la gestion des risques et l'audit des états financiers des comptes sous administration. Il fournit des conseils indépendants et objectifs, ainsi qu'une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation.

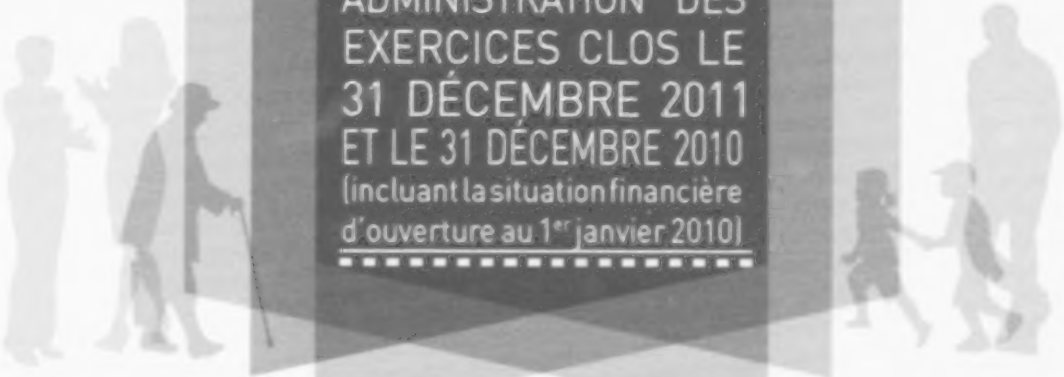
Au cours de l'année, le comité s'est réuni à quatre reprises. Il a formulé des recommandations à la curatrice publique à l'égard, principalement, des éléments suivants :

- Plan pluriannuel de l'audit interne;
- Plan d'audit 2010 du Vérificateur général du Québec;
- États financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2010;
- Rapport annuel de gestion 2010-2011;
- Dossier de la révision de la tarification des honoraires du Curateur public;
- Démarche de gestion intégrée des risques.

ANNEXE D

ÉTATS FINANCIERS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DES EXERCICES CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2011 ET LE 31 DÉCEMBRE 2010

(incluant la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010)



LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 3

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT 4

ÉTATS FINANCIERS

- État de la situation financière des comptes sous administration 5
- État du résultat net et global des comptes sous administration 6
- État des variations de l'actif net des comptes sous administration 7
- État des flux de trésorerie des comptes sous administration 8
- Notes complémentaires 9 à 21

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes internationales d'information financière (IFRS). L'information financière contenue dans le rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Curateur public du Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, conformément aux lois et règlements qui le régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers. Elle est assistée dans ses responsabilités par le comité d'audit dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation à la curatrice publique.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

La curatrice publique du Québec,

Diane Lavallée

Le directeur général des services aux personnes,

Pierre Lamarche

Le directeur général de l'administration, de la planification et des communications,

Raynald Leblanc

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 8 novembre 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des comptes sous administration du Curateur public du Québec, qui comprennent les états de la situation financière au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, et les états du résultat net et global, les états de la variation de l'actif net et les états des flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, ainsi que de leur performance financière et de leurs flux de trésorerie pour les exercices clos le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive du changement de référentiel comptable expliqué à la note 2 complémentaire aux états financiers, ces normes ont été appliquées pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent, ainsi que pour l'état de la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Montréal, le 8 novembre 2012

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

AUX 31 DÉCEMBRE 2011 ET 2010 ET AU 1ER JANVIER 2010

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
ACTIF SOUS ADMINISTRATION			
PORTEFEUILLES COLLECTIFS *(notes 3a, 3d, 3e, 5, 15)*			
Trésorerie *(notes 3i, 14)*	17 774	12 787	10 046
Placements temporaires *(notes 3i, 14)*	55 139	45 696	44 954
Créances *(note 6)*	67	59	638
Placements à long terme	166 824	154 453	140 899
	239 804	**212 995**	**196 537**
PATRIMOINES ADMINISTRÉS *(notes 2e, 3b, 3e)*			
Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme *(note 2d)*	26 554	27 904	27 338
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	6 869	7 593	6 201
Placements *(note 7)*	43 723	40 674	36 264
Billets et autres créances *(note 2d)*	12 179	12 699	13 332
Biens immobiliers	47 335	47 733	41 707
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	3 945	3 627	3 357
Préarrangements funéraires	4 130	3 790	3 523
Autres actifs *(note 8)*	1 219	1 203	1 008
	145 954	**145 223**	**132 730**
	385 758	**358 218**	**329 267**
PASSIF ET ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION			
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS *(notes 3d, 3e, 15)*			
Charges à payer	206	143	112
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement	1 157	932	622
	1 363	**1 075**	**734**
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS *(notes 2e, 3c, 3e)*			
Sommes à payer *(note 9)*	31 775	27 018	24 738
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 708	4 922	4 488
Bons et subventions reportés pour l'épargne invalidité *(note 10)*	12 825	9 887	5 638
	49 308	**41 827**	**34 864**
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	335 087	315 316	293 669
	385 758	**358 218**	**329 267**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé

Diane Lavallée

La curatrice publique du Québec

ÉTAT DU RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
Revenus d'intérêts des portefeuilles collectifs (*note 3f*)	7 457	6 561
Moins :		
Honoraires d'administration	3 705	3 208
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	516	414
Frais de garde et autres services	208	215
Revenus d'intérêts nets	3 028	2 724
Gains à la disposition de placements (*note 3f*)	2 377	10 712
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements (*note 3f*)	8 890	(7 084)
RÉSULTAT NET ET GLOBAL (*notes 3g, 11*)	14 295	6 352

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES VARIATIONS DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
Résultat net et global	14 295	6 352
Sommes gagnées et dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés *(note 3h)*		
Prestations, avantages et indemnités gagnés *(note 12)*	181 082	170 035
Frais d'hébergement et de subsistance engagés *(note 13)*	(174 406)	(164 526)
Honoraires du Curateur public du Québec	(8 377)	(7 184)
	(1 701)	**(1 675)**
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments de patrimoine *(note 3h)*		
Biens reçus durant l'exercice	54 787	56 052
Passifs pris en charge au cours de l'exercice	(17 667)	(14 287)
Réévaluation d'éléments d'actifs	7 900	10 030
	45 020	**51 795**
Remises *(note 3h)*		
Remises nettes des passifs	**(37 843)**	**(34 825)**
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	19 771	21 647
ACTIF NET AU DÉBUT	315 316	293 669
ACTIF NET À LA FIN	**335 087**	**315 316**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
DES EXERCICES CLOS LES 31 DÉCEMBRE

(Exprimé en milliers de dollars canadiens)

	2011	2010
ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES		
Entrées de trésorerie		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	177 169	167 116
Encaissements découlant de la cession de biens	46 465	38 358
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	3 575	3 303
Encaissements du Fonds consolidé du revenu	906	1 023
Encaissements d'intérêts sur placement	707	866
Encaissement reçu de la Fiducie Desjardins	-	558
	228 822	**211 224**
Sorties de trésorerie		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	170 157	161 818
Remises en espèces	26 514	21 685
Versements au Fonds consolidé du revenu	12 166	10 805
Paiements des sommes à payer	7 030	5 293
Achats de biens durables	450	482
	216 317	**200 083**
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles	12 505	11 141
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	(38 600)	(63 037)
Dispositions de placements à long terme dans les portefeuilles collectifs	40 525	55 379
	1 925	**(7 658)**
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	**1 925**	**(7 658)**
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	14 430	3 483
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT *(notes 3i, 14)*	58 483	55 000
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN *(notes 3i, 14)*	**72 913**	**58 483**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AUX 31 DÉCEMBRE 2011, 2010 ET AU 1ER JANVIER 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars canadiens)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* (L.R.Q., chapitre C-81). Son siège social est situé au 600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec), H3B 4W9 Canada.

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public a la simple administration des biens qui lui sont confiés en vertu de l'article 30 de la *Loi sur le curateur public*.

Conformément à l'article 55 de la *Loi sur le curateur public*, il peut percevoir des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont dévolues par la loi. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs qui sont sous l'administration du Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs du Curateur public, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. BASE DE PRÉPARATION

2a) Déclaration de conformité

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés selon les Normes internationales d'information financière (« IFRS ») en vigueur au 31 décembre 2011. Il s'agit des premiers états financiers préparés conformément aux IFRS et l'IFRS 1, *Première adoption des Normes internationales d'information financière*, a été appliquée. La note 16 contient de l'information sur les choix retenus conformément à la norme IFRS 1 et sur l'incidence du passage aux IFRS sur la situation financière des comptes sous administration, leur performance financière et leurs flux de trésorerie.

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été approuvés par la curatrice publique le 8 novembre 2012.

2b) Base d'évaluation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public ont été préparés sur la base du coût historique à l'exception des éléments suivants :

- Les instruments financiers évalués à la juste valeur;
- Les actifs et passifs des patrimoines administrés définis à la note 3e) évalués à la valeur de réalisation.

L'état de la situation financière est présenté par ordre de liquidité car cette présentation apporte des informations fiables et plus pertinentes.

Le traitement comptable spécifique des opérations est détaillé dans les principales méthodes comptables.

2c) Monnaie fonctionnelle et monnaie de présentation

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public sont présentés en dollars canadiens, soit la monnaie fonctionnelle de l'entité.

2d) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'utilisation de certaines estimations et hypothèses de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs et passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses est l'évaluation du solde des caisses des bénéficiaires et la provision pour créances irrécouvrables.

Évaluation des caisses des bénéficiaires – patrimoines administrés

Les établissements reçoivent périodiquement pour le bénéfice des personnes représentées des allocations afin de subvenir à leurs besoins. Ces allocations sont notamment déposées dans des caisses administrées par les établissements d'hébergement fréquentés par les personnes représentées. Le Curateur public estime la valeur de ces caisses sur la base du solde confirmé annuellement auprès de ces établissements au mois de juillet.

Le solde réel des caisses des bénéficiaires pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

Provision pour billets et autres créances irrécouvrables – patrimoines administrés

Le Curateur public administre des billets et autres créances tels que des reconnaissances de dettes, des droits successifs et d'autres créances découlant de jugements de cours pour le bénéfice des personnes qu'il représente. Le Curateur public effectue annuellement une analyse détaillée des billets et autres créances afin de déterminer dans quelle mesure ceux-ci sont recouvrables.

Le solde recouvrable des billets et autres créances pourrait être différent de l'estimation formulée par la direction.

2e) Jugements critiques dans l'application des méthodes comptables

La préparation d'états financiers selon les IFRS requiert l'exercice de jugements de la part de la direction ayant une incidence sur la comptabilisation et l'évaluation des actifs et passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers.

Les principaux éléments pour lesquels la direction établit des jugements est le choix des méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés, l'utilisation de la valeur symbolique de 1$ pour la comptabilisation de certains actifs et passifs des patrimoines administrés ainsi que l'utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre.

Méthodes comptables pour les éléments non normalisés des patrimoines administrés

En l'absence d'une IFRS qui s'applique spécifiquement à une transaction, la direction doit faire usage de jugement pour développer et appliquer une méthode comptable permettant d'obtenir des informations pertinentes pour les utilisateurs.

De façon générale, les actifs et passifs des patrimoines administrés par le Curateur public lui sont confiés par la loi, sans égard à leur forme économique. La prise en charge de ces actifs et passifs n'entraîne aucun coût d'acquisition, de transformation ou autre pour le Curateur public.

Chaque patrimoine est administré de façon individuelle en fonction de la situation sociale et financière propre à chacune des personnes représentées, dans les limites conférées par le *Code civil du Québec* et la *Loi sur le curateur public* et non selon une stratégie de gestion uniforme. La gestion de ces biens est effectuée dans le but de favoriser le bien-être des personnes représentées et non de générer des plus-values ou d'atteindre des cibles de rendement.

Aussi, dans le cadre de son administration, le Curateur public prend des décisions sur la base de la valeur individuelle de chacun des patrimoines. Le Curateur public s'assure notamment de l'éligibilité de chaque personne représentée à divers programmes gouvernementaux tels que le programme de la solidarité sociale ou le programme de la sécurité de la vieillesse ou encore le paiement ou non des dettes relatives à chacun des patrimoines qu'il administre.

Dans le cas spécifique des biens immobiliers, ces derniers sont généralement utilisés par les personnes représentées dans le but de se loger. Étant donné que ces biens ne sont pas utilisés dans le but de produire des biens et des services, des les utiliser à des fins administratives, d'en retirer des revenus de loyers ou de valoriser le capital, la définition d'immobilisations corporelles ou d'immeubles de placement ne doit pas s'appliquer pour ceux-ci.

Dans le cas spécifique des placements des patrimoines administrés, ces derniers comprennent une diversité d'éléments détenus de façon nominative par les personnes représentées par le Curateur public. Ils ne font pas l'objet ni d'une stratégie d'investissement structurée, ni d'une gestion globale des risques. Ainsi, le recours au coût amorti ou à la juste valeur comme base d'évaluation ne serait pas approprié puisque la prise en charge des placements par le Curateur public n'engendre aucun coût et que les décisions reliées à l'administration des patrimoines ne sont pas prises selon la juste valeur. En conséquence, la norme sur les instruments financiers appliquée à l'agrégation des placements des personnes représentées, notamment l'utilisation d'une base d'évaluation qui ne représente pas le modèle d'affaires des comptes sous administration et la présentation d'informations sur les risques financiers, n'auraient en soi aucune signification et ne procureraient aucun avantage supplémentaire pour les utilisateurs des états financiers.

Pour toutes ces raisons, le Curateur public du Québec juge que l'évaluation au coût, relativement aux actifs et aux passifs administrés, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration du Curateur public, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, ni coût de transformation ou autre. L'utilisation de la valeur de réalisation pour évaluer les actifs et passifs des patrimoines administrés est donc la valeur la plus pertinente et facilement disponible à peu de coût permettant d'obtenir des informations pour les utilisateurs qui soient fiables, neutres, prudentes et complètes dans tous leurs aspects significatifs. Les informations sur les actifs et passifs des patrimoines administrés sont fournies à la direction sur la base de la valeur de réalisation. De plus, de façon générale, la valeur de réalisation ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur assurant ainsi une cohérence avec une base d'évaluation utilisée en IFRS. Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs.

Les méthodes comptables des éléments non normalisés des patrimoines administrés, ainsi que l'application de la valeur de réalisation à chacun de ces éléments sont décrites à la note 3.

Utilisation de la valeur symbolique de 1$

Dans le cadre de son administration, le Curateur public administre des actifs et des passifs de nature diverse comme par exemple des bijoux et pierres précieuses, des collections d'objets, des œuvres d'art, des instruments et outils spécialisés pour lesquels aucune évaluation fiable n'est disponible au prix d'un effort raisonnable. En l'absence d'une telle évaluation, le Curateur public inscrit ces actifs et passifs à la valeur symbolique de 1$.

Utilisation de valeurs établies à des dates autres que le 31 décembre

Compte tenu de la diversité des biens administrés par le Curateur public, il peut arriver qu'il ne soit pas possible d'obtenir une évaluation fiable d'un élément de patrimoine en date du 31 décembre. Normalement, une telle situation peut survenir lorsqu'un tiers, comme par exemple une institution financière, ne répond pas aux demandes d'informations du Curateur public. Lorsque la valeur au 31 décembre n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur qu'elle juge fiable établie à une autre date.

3. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les méthodes comptables sont appliquées de manière uniforme pour les périodes visées par les états financiers, incluant la situation financière d'ouverture au 1er janvier 2010 produite pour les besoins de la transition aux normes IFRS.

3a) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la *Loi sur le curateur public* stipule que le Curateur public peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Le Curateur public assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du *Code civil du Québec* relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la *Loi sur le curateur public* et malgré l'article 44 de celle-ci, le Curateur public peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En ce cas, la gestion des portefeuilles est entièrement régie par la politique de placement établie par le Curateur public, laquelle peut déroger aux règles du *Code civil du Québec* relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs doivent être gérés dans le respect des restrictions auxquelles est soumis le Curateur public en vertu de la *Loi sur le curateur public* et de son Règlement d'application ainsi que des dispositions du *Code civil du Québec* en matière d'administration du bien d'autrui.

Le Curateur public ne peut emprunter en donnant les placements des portefeuilles collectifs en garantie.

Au 31 décembre 2011, les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse et un fonds de revenu. La note 5 présente le détail de la composition des portefeuilles collectifs.

3b) Patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la *Loi sur le curateur public*, le Curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme, des placements, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration du Curateur public.

3c) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la *Loi sur le curateur public* stipule que le Curateur public n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit à l'état de la situation financière représente celui que le Curateur public administre pour autrui et non celui qu'il a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

3d) Instruments financiers – portefeuilles collectifs

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition par le Curateur public. Les coûts de transactions associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers comptabilisés à la juste valeur par le biais du résultat net sont présentés en charge à l'état du résultat net et global.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net

  Les actifs et les passifs financiers de la catégorie à la juste valeur par le biais du résultat net comprennent ceux qui sont détenus à des fins de transaction ainsi que ceux qui sont désignés à la juste valeur par le biais du résultat net.

  Les actifs et les passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements, à l'état du résultat net et global.

- Prêts et créances

  Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés à paiements déterminés ou déterminables qui ne sont pas cotés sur un marché actif. Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

  Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement effectué par le Curateur public

Les classements effectués par le Curateur public sont les suivants :

- les placements temporaires et les placements à long terme sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du résultat net. Le Curateur public a effectué cette désignation puisque les placements temporaires et les placements à long terme sont gérés, de même que leur performance est évaluée, d'après la méthode de la juste valeur conformément à une stratégie de gestion de risques et d'investissement documentée par le biais de la politique de placement des portefeuilles collectifs du Curateur public et que les informations sur les placements temporaires et les placements à long terme sont fournies sur cette base à la direction;
- la trésorerie et les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer et le dû au Fonds consolidé du revenu sont classés comme autres passifs.

3e) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative telle que calculée par une institution financière.

La fluctuation de la juste valeur des placements des portefeuilles collectifs est comptabilisée dans le poste variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne, caisses des bénéficiaires et dépôts à terme

  Les comptes d'épargne sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte ou de confirmations bancaires en date de fin d'exercice.

  Les dépôts à terme sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus.

  La valeur des caisses des bénéficiaires est comptabilisée à la valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie selon l'une des deux méthodes suivantes. La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1er juillet 2011. La valeur de celles détenues dans les autres établissements est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1er juillet 2011 par échantillonnage statistique.

  Au 31 décembre 2011, le Curateur public estimait le solde des caisses des bénéficiaires à 2 765 856 $ (3 079 377 $ au 31 décembre 2010 et 2 973 278 $ au 1er janvier 2010).

- Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance

  Les frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

- Placements

  Les placements comme les actions, les fonds mutuels, les obligations et les placements inclus dans des régimes enregistrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à leur valeur de réalisation établie sur la base des informations disponibles telles que des états de compte de courtiers ou le cours des principales bourses en date de fin d'exercice.

- Billets et autres créances

  Les billets et autres créances sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond au coût d'acquisition par la personne représentée, majoré des intérêts courus pour les créances provenant de jugements de cours ou de reconnaissances de dettes et qui tient compte de toute provision pour créances irrécouvrables.

  Au 31 décembre 2011, une provision cumulative pour billets et autres créances irrécouvrables de 6 276 998 $ (4 750 852 $ au 31 décembre 2010 et 3 579 421 $ au 1er janvier 2010) a été déduite du solde des billets et autres créances.

- Biens immobiliers

  Les biens immobiliers sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation qui correspond à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 905 du *Code de procédure civile*.

- Valeur de rachat des polices d'assurance vie

  La valeur de rachat des polices d'assurance vie est comptabilisée à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et est évaluée subséquemment à la valeur de réalisation à la date d'anniversaire de la police d'assurance-vie. Cette valeur tient compte des encaissements de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.

- Préarrangements funéraires

  Les préarrangements funéraires sont comptabilisés à leur valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût d'acquisition.

- Autres actifs

  Les véhicules sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fin d'exercice.

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt et les autres actifs sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de la prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation déterminée en fonction des informations disponibles pour chaque type d'actif, le cas échéant.

  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté aux états financiers. La direction juge qu'il est impraticable de les faire évaluer en raison de leur diversité et de leur nombre.

- Sommes à payer et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

  Les sommes à payer et les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité relatifs aux patrimoines administrés sont comptabilisés à leur valeur de réalisation lors de leur prise en charge par le Curateur public et subséquemment à la valeur de réalisation établie sur la base d'états de compte en date de fin d'exercice.

- Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance

  Les prestations, avantages et indemnités perçus d'avance correspondent à des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront et sont comptabilisés à la valeur de réalisation qui ne s'éloigne pas de façon significative du coût.

3f) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de règlement et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés à l'état du résultat net et global d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes à la vente de placements et les plus ou moins values résultant des variations de leur juste valeur sont aussi présentés à l'état du résultat net et global, dans l'exercice au cours duquel ils se produisent.

3g) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les revenus d'intérêts nets du fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, aux comptes des patrimoines administrés. Les revenus d'intérêts nets du fonds de revenu sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds. Les gains à la disposition des placements sont réinvestis annuellement, s'il y a lieu.

3h) Comptabilisation des variations de l'actif net

Les sommes perçues et les dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés sont comptabilisées à mesure qu'elles deviennent gagnées ou engagées pour le compte de chacun des patrimoines.

Les actifs et les passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par le Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les biens reçus durant l'exercice sont présentés nets des annulations et radiations d'éléments d'actifs tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif.

Le poste de réévaluation d'éléments d'actifs à l'état des variations de l'actif net représente la variation annuelle des valeurs de réalisation des actifs des patrimoines administrés.

Les remises comprennent les remises faites aux ayants droit et à l'Agence du revenu du Québec, en qualité d'administrateur du bien d'autrui, pour les successions non réclamées des personnes représentées décédées. Elles sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ou à l'Agence du Revenu du Québec ont été complétées.

3i) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par le Curateur public dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

4. MODIFICATIONS DES NORMES COMPTABLES FUTURES

IFRS 9 – Instruments financiers

L'IFRS 9 a été publiée dans le cadre du projet de remplacement de l'IAS 39, *Instruments financiers : comptabilisation et évaluation*, et conserve, tout en le simplifiant, le modèle d'évaluation mixte prévu par l'IAS 39 et établit deux grandes catégories pour l'évaluation des actifs financiers. Plus précisément, cette norme traite du classement et de l'évaluation des actifs financiers, établit deux grandes catégories d'actifs financiers : évalués au coût amorti et évalués à la juste valeur, prescrit un classement qui est fonction du modèle économique de l'entité et des caractéristiques des flux de trésorerie contractuels de l'actif financier et élimine les catégories existantes d'actifs financiers : détenus jusqu'à échéance, disponibles à la vente et prêts et créances. Certains changements ont également été apportés en ce qui a trait à la possibilité de désigner un passif financier comme étant à la juste valeur et à la méthode de comptabilisation de certains dérivés sur instruments de capitaux propres non cotés. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2015. Une application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers des comptes sous administration et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

IFRS 13 – Évaluation de la juste valeur

Cette nouvelle norme vise à offrir un cadre unique applicable à l'ensemble des évaluations à la juste valeur requises ou permises par les IFRS, en clarifiant la définition de juste valeur, en fournissant des directives sur l'évaluation de la juste valeur et en améliorant les exigences en matière d'informations à fournir relativement à l'évaluation de la juste valeur. Cette norme doit être appliquée pour les périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2013. L'application anticipée est permise. Le Curateur public n'a pas encore évalué les incidences de cette norme sur les états financiers et ne prévoit pas appliquer celle-ci de façon anticipée.

5. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Total	
	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010
ACTIF						
Trésorerie	17 774	12 787	-	-	17 774	12 787
Placements temporaires*	55 139	45 696	-	-	55 139	45 696
Créances (note 6)	67	59	-	-	67	59
Placements à long terme**	-	-	166 824	154 453	166 824	154 453
	72 980	58 542	166 824	154 453	239 804	212 995

	Fonds d'encaisse	Fonds de revenu	Fonds diversifié***	Total
	1er janvier 2010	1er janvier 2010	1er janvier 2010	1er janvier 2010
ACTIF				
Trésorerie	10 046	-	-	10 046
Placements temporaires*	44 954	-	-	44 954
Créances (note 6)	638	-	-	638
Placements à long terme**	-	30 037	110 862	140 899
	55 638	30 037	110 862	196 537

* PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts effectifs varient de 0,93 % à 1,22 % (au 31 décembre 2010 : 0,98 % à 1,21 % et au 1er janvier 2010 : 0,41 % à 1,25 %). Ces placements temporaires viennent à échéance à diverses dates jusqu'en avril 2012.

** PLACEMENTS À LONG TERME

Les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre sont investies dans des unités de participation du fonds de revenu. Ces unités sont encaissables sans préavis à la valeur liquidative par part.

	Fonds de revenu			Fonds diversifié***		
	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Nombre d'unités	6 169 198	6 067 207	2 897 879	-	-	4 241 440
Juste valeur par unité ($)	27,0414	25,4570	10,3650	-	-	26,1378
Juste valeur des unités	166 824	154 453	30 037	-	-	110 862

*** FONDS DIVERSIFIÉ

Le portefeuille d'actions détenu par le fonds diversifié a été disposé le 28 février 2010.

6. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Intérêts	67	59	80
Autre créance	-	-	558
	67	**59**	**638**

Les intérêts sont tous recouvrables à court terme.

7. PLACEMENTS - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Placements inclus dans les régimes enregistrés	28 580	23 982	18 025
Obligations	7 982	8 314	9 098
Fonds mutuels	3 963	4 725	5 328
Actions	3 198	3 653	3 813
	43 723	**40 674**	**36 264**

8. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Véhicules automobiles	754	740	468
Objets de valeur	389	397	392
Biens en entrepôt	46	40	102
Autres actifs	30	26	46
	1 219	**1 203**	**1 008**

9. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Sommes à payer diverses	28 430	24 290	22 169
Emprunts hypothécaires	3 247	2 676	2 504
Dépôts sur offres d'achat	98	52	65
	31 775	**27 018**	**24 738**

10. BONS ET SUBVENTIONS REPORTÉS POUR L'ÉPARGNE-INVALIDITÉ – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité correspondent aux montants que le gouvernement fédéral verse dans les régimes enregistrés d'épargne invalidité (REEI) pour les patrimoines administrés. Ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins dix ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les dix ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

11. RÉSULTAT NET ET GLOBAL DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenu		Fonds diversifié*		Total	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Revenus d'intérêts (*note 3f*)	716	388	6 741	5 534	-	639	7 457	6 561
Moins :								
Honoraires d'administration	542	260	3 163	2 602	-	346	3 705	3 208
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	76	34	440	336	-	44	516	414
Frais de garde et autres services	98	96	110	105	-	14	208	215
Revenu d'intérêts nets	-	(2)	3 028	2 491	-	235	3 028	2 724
Gains à la disposition de placements	-	-	2 377	1 445	-	9 267	2 377	10 712
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	-	-	8 890	1 851	-	(8 935)	8 890	(7 084)
Résultat net et global	**-**	**(2)**	**14 295**	**5 787**	**-**	**567**	**14 295**	**6 352**

* Le portefeuille d'actions détenu par le fonds diversifié a été disposé le 28 février 2010.

12. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS

	2011	2010
Programme de la solidarité sociale	65 053	63 858
Programme de la sécurité de la vieillesse	62 018	57 001
Autres prestations	22 785	20 912
Régime de rentes du Québec	18 767	17 739
Crédits de taxes et impôts	9 236	7 531
Loyers	646	733
Salaires et avantages sociaux	585	506
Assurances	266	453
Intérêts et dividendes	453	442
Compensations pour pertes financières	213	69
Indemnités reçues	31	15
Autres produits	1 029	776
	181 082	170 035

13. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE

	2011	2010
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	151 895	144 342
Frais médicaux	6 482	6 129
Impôts et taxes	4 518	3 488
Services funéraires	2 957	3 125
Services publics	2 331	2 039
Achats de biens meubles de consommation courante	1 149	1 134
Frais immobiliers	1 366	1 056
Primes d'assurance	898	861
Frais juridiques	936	747
Frais pour préparation de déclarations fiscales	577	472
Frais de déménagement ou d'entreposage	333	358
Pensions alimentaires	316	308
Autres frais	648	467
	174 406	164 526

14. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, figurant dans l'état des flux de trésorerie, comprennent les montants suivants présentés aux états de la situation financière :

	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Trésorerie	17 774	12 787	10 046
Placements temporaires	55 139	45 696	44 954
	72 913	**58 483**	**55 000**

15. INSTRUMENTS FINANCIERS ET GESTION DES RISQUES FINANCIERS – PORTEFEUILLES COLLECTIFS

15a) Politique de placement et Comité de placement

La politique de placement du Curateur public a pour objet de formuler les principes et règles de placement qui répondent sommairement aux besoins et aux objectifs des clientèles des portefeuilles collectifs, d'en définir le niveau de risque et de rendement, d'assurer que l'actif y est investi de façon prudente et diversifiée, compte tenu des responsabilités du Curateur public envers sa clientèle, et finalement de décrire la structure de gestion et les méthodes de contrôle retenues pour l'exploitation permanente de ceux-ci. La politique de placement s'applique à l'actif des portefeuilles collectifs détenu par un dépositaire dont la gestion est sous la responsabilité du Curateur public.

Un Comité de placement, constitué par le ministre responsable de l'application de la Loi sur le curateur public, est chargé de conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective.

La politique de placement prévoit qu'au moins quatre fois l'an, le Curateur public doit faire rapport au Comité de placement de l'état des placements.

À cet égard, le Curateur public, de concert avec le Comité de placement :

- passe en revue les catégories d'actifs et les flux monétaires nets des fonds collectifs;
- discute des perspectives économiques et des projets de placement de chaque gestionnaire;
- passe en revue la composition de l'actif et prend toute action nécessaire pour assurer la conformité avec la présente politique;
- reçoit et évalue les statistiques sur le rendement des placements des fonds collectifs de chacun des gestionnaires;
- assure que chaque gestionnaire agit en conformité avec son mandat et avec la présente politique.

15b) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, ne soit pas en mesure de satisfaire aux obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Le Curateur public gère ce risque en tenant compte des besoins quotidiens de liquidité pour chaque compte administré. Le Curateur public établit des prévisions de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire aux obligations qui lui sont dévolues.

En ce qui concerne les échéances contractuelles des passifs financiers, les charges à payer sont toutes exigibles à court terme et le dû au Fonds consolidé du revenu n'a pas d'échéance.

15c) Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque que le Curateur public, à titre d'administrateur du bien d'autrui, subisse une perte financière si les contreparties font défaut d'exécuter les conditions des contrats.

Les portefeuilles collectifs administrés par le Curateur public doivent être gérés dans le respect des règles auxquelles il est soumis en vertu de la *Loi sur le curateur public* ainsi que des dispositions du *Code civil du Québec* en matière d'administration du bien d'autrui et notamment de l'article 44 de la *Loi sur curateur public* et de l'article 1339 du *Code civil du Québec* en matière de placements présumés sûrs. Ces contraintes obligent le Curateur public à traiter avec les émetteurs de titres dont la cote de crédit est élevée.

Aussi, le Curateur public gère ce risque en établissant des limites de détention par catégorie d'instruments financiers dans le cadre de sa politique de placement. À cet égard, l'ensemble des titres émis par un même émetteur, à l'exception des titres émis par le gouvernement du Canada ou le gouvernement du Québec, ne doit pas représenter plus de 15 % de la valeur marchande de chaque portefeuille collectif.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 ainsi qu'au 1er janvier 2010, l'exposition maximale au risque de crédit, sans tenir compte d'aucune garantie détenue ni d'aucun autre rehaussement de crédit, correspond aux valeurs comptables des actifs des portefeuilles collectifs.

15d) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que les variations de valeur du marché dues à des fluctuations des taux de change, des taux d'intérêt, du cours des actions ou des prix des marchandises entraînent une variation de la juste valeur des instruments financiers.

Le Curateur public limite son exposition au risque de marché en établissant des limites de détention pour différentes catégories d'instruments financiers.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 ainsi qu'au 1er janvier 2010, les limites de détention prévues par la politique de placement pour chacun des portefeuilles collectifs ainsi que les pourcentages de détention par catégorie d'instruments financiers s'établissaient comme suit :

Fonds d'encaisse

			% de détention		
	Minimum	Maximum	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Bons du trésor et obligations échéant à moins d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	0 %	0 %	0 %
Bons du trésor et obligations échéant à moins d'un an de municipalités, de sociétés d'état ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	100 %	100 %	76,81 %
Obligations de sociétés publiques et autres échéant à moins d'un an			s.o.	s.o.	23,19 %
			100 %	100 %	100 %

Fonds du revenu*

			% de détention		
	Minimum	Maximum	31 décembre 2011	31 décembre 2010	1er janvier 2010
Titres à revenu fixe échéant à plus d'un an garantis par le gouvernement du Canada	0 %	40 %	0,21 %	14,31 %	0 %
Titres à revenu fixe échéant à plus d'un an de municipalités, de sociétés d'état ou garantis par le gouvernement du Québec	60 %	100 %	99,79 %	85,69 %	73,81 %
Titres à revenu fixe échéant à plus d'un an de sociétés publiques et autres			s.o.	s.o.	26,19 %
			100 %	100 %	100 %

* Instruments financiers détenus par le biais d'unités de participation du fonds de revenu

Fonds diversifié

Au 1er janvier 2010, le fonds diversifié comprenait 65,82 % de titres à revenu fixe échéant à plus d'un an et 34,18 % d'actions de sociétés. Le portefeuille d'actions du fonds diversifié a été disposé le 28 février 2010.

15e) Hiérarchie des évaluations à la juste valeur

Les instruments financiers des comptes sous administration du Curateur public présentés à la juste valeur sont classés selon la hiérarchie suivante :

Niveau 1 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non ajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques.

Niveau 2 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables.

Niveau 3 : Le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur des données qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables (données non observables). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires, ajusté pour refléter les différences entre les instruments évalués et les données de marché disponibles. Ce niveau comprend également les instruments dont l'évaluation repose sur des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte de données de marché observables, mais ajustées de manière importante afin de refléter les caractéristiques propres à l'instrument évalué.

Le classement des instruments financiers entre les niveaux de la hiérarchie est établi au moment de l'évaluation initiale de l'instrument et revu à chaque date d'évaluation subséquente. Les transferts entre les niveaux hiérarchiques sont mesurés à la juste valeur au début de chaque année.

Au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 1er janvier 2010, les instruments financiers détenus par le biais des portefeuilles collectifs étaient classés au niveau 2, à l'exception des actions de sociétés qui représentaient 34,18 % des placements détenus par le biais du fonds diversifié au 1er janvier 2010, qui étaient classées au niveau 1. Au cours des exercices clos respectivement les 31 décembre 2011 et 2010, il n'y a eu aucun transfert significatif entre les différents niveaux hiérarchiques.

La juste valeur des prêts et créances et des autres passifs des portefeuilles collectifs est comparable à la valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

16. PASSAGE AUX IFRS

16a) Application d'IFRS 1

Les présents états financiers des comptes sous administration ont été établis selon les IFRS et la norme IFRS 1 - *Première application des Normes internationales d'information financière* a été appliquée. Le Curateur public appliquait antérieurement la partie V du Manuel de l'ICCA – comptabilité comme base de préparation des états financiers des comptes sous administration. La date de transition adoptée par le Curateur public pour le passage aux IFRS est le 1er janvier 2010. Le Curateur public a établi l'état de la situation financière d'ouverture en IFRS des comptes sous administration à cette date.

Aux 1er janvier 2010, 31 décembre 2010 et 31 décembre 2011, le passage aux IFRS n'a eu d'incidence ni sur l'état de la situation financière, ni sur l'état du résultat net et global, ni sur l'état des variations de l'actif net, ni sur les flux de trésorerie.

16b) Exemptions et exceptions en vertu d'IFRS 1

Le Curateur public a évalué les options disponibles pour les exemptions et une seule d'entre elles a été utilisée dans la préparation des états financiers des comptes sous administration.

La norme IAS 39 permet de désigner, lors de sa comptabilisation initiale, un instrument financier à la juste valeur par le biais du résultat net si certaines conditions sont respectées et l'IFRS 1 permet d'effectuer cette désignation à la date de transition. Le Curateur public a choisi de désigner les placements temporaires et les placements à long terme à la juste valeur par le biais du résultat net, tout comme ils l'étaient selon le référentiel comptable antérieur.

Par ailleurs, la norme IFRS 1 contient des exceptions obligatoires relatives à la pleine application rétrospective des IFRS, dont l'une qui s'applique pour les comptes sous administration quant aux estimations établies par la direction du Curateur public. À cet effet, le Curateur public s'est assuré de ne pas utiliser ses connaissances subséquentes afin de créer ou de réviser des estimations établies conformément aux IFRS à la date de transition. Conséquemment, les estimations utilisées à cette date sont cohérentes avec les estimations établies à cette même date selon le référentiel comptable antérieur.

www.curateur.gouv.qc.ca

Curateur public
Québec

RAPPORT ANNUEL



www.curateur.gouv.qc.ca

Curateur public
Québec